

# KUALITAS SANITASI LINGKUNGAN DAN KEPUASAN PENGUNJUNG DI TERMINAL X KOTA MALANG

Melkiana Januarია Sot<sup>1</sup>, Irfany Rupiwardani<sup>2</sup>, Yusup Saktiawan<sup>3</sup>  
1,2,3 STIKES Widyagama Husada Malang

**Corresponding author:**

**Melkiana Januari Sot**

STIKES Widyagama Husada Malang

Email: [melkianajanuarisot@gmail.com](mailto:melkianajanuarisot@gmail.com)

**Abstract**

*Sanitation is an attempt to control all physical environment factors on human being, which has possibility to cause accidents on physical growth, health and power of life ability on them. This research aims to analyze the influence of sanitary environment quality to the satisfaction degree of visitors at Terminal X Malang. This study used a quantitative research type with a cross sectional approach. The research sample amounted to 384 people whom taken by using random sampling technique. The instruments used were observation sheets and questionnaires. The analysis used was the analysis of univariate and analysis bivariate by using the simple linear regression test. Based on the research shows that the quality of sanitary environment is 68, 2% on satisfied category. Visitors' satisfaction is on quite satisfied category 267 people (70%). Based on the results of the simple linear regression test, shows a sig count value of  $0.288 > 0.05$ . So, it can be concluded that there is no effect of the quality of environmental sanitation towards visitor satisfaction at the Terminal X Malang.*

**Keywords:** Sanitation environment; satisfaction of visitors

**Abstrak**

Sanitasi adalah upaya pengendalian semua faktor lingkungan fisik manusia, yang mungkin menimbulkan atau dapat menimbulkan hal – hal yang merugikan, bagi perkembangan fisik, kesehatan dan daya tahan hidup manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas sanitasi lingkungan terhadap kepuasan pengunjung di Terminal X Kota Malang. Penelitian ini menggunakan Jenis penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional. Sampel penelitian berjumlah 384 orang yang diambil menggunakan teknik random sampling. Instrument yang digunakan adalah lembar observasi dan kuesioner. Analisis yang digunakan yaitu analisis univariat dan analisis bivariate dengan menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasil penelitian kualitas sanitasi lingkungan di Terminal X Kota Malang yaitu 68,2% dengan kategori baik. Sedangkan kepuasan pengunjung di Terminal Arjosari Kota Malang yang tertinggi yaitu kategori cukup puas 267 orang (70%). Berdasarkan hasil uji analisis regresi linear sederhana menunjukkan nilai sig hitung  $0,288 > 0,05$ . Maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada pengaruh kualitas sanitasi lingkungan terhadap kepuasan pengunjung di Terminal X Kota Malang.

**Kata Kunci:** Sanitasi lingkungan; kepuasan pengunjung.

## **PENDAHULUAN**

Sanitasi adalah upaya pengendalian semua faktor lingkungan fisik manusia, yang mungkin menimbulkan atau dapat menimbulkan hal – hal yang merugikan, bagi perkembangan fisik, kesehatan dan daya tahan hidup manusia. Tempat – tempat umum yaitu tempat kegiatan bagi umum, yang mempunyai tempat, sarana dan kegiatan tetap, diselenggarakan badan pemerintah, swasta, dan atau perorangan, yang dipergunakan langsung oleh masyarakat (Mundiatur & Daryanto, 2015). Menurut Ikhtiar (2017), tempat-tempat umum mempunyai potensi sebagai tempat terjadinya penularan penyakit, pencemaran lingkungan, ataupun gangguan kesehatan lainnya. Pengawasan atau pemeriksaan sanitasi tempat-tempat umum dilakukan untuk mewujudkan lingkungan tempat-tempat umum yang bersih guna melindungi kesehatan masyarakat dari berbagai kemungkinan penularan penyakit dan gangguan kesehatan lainnya. Menurut Undang-undang Republik Indonesia nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu lintas dan angkutan jalan, Terminal adalah pangkalan kendaraan bermotor umum yang digunakan untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, menaikkan dan menurunkan orang dan atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Terminal bukan saja merupakan komponen fungsional utama dari sistem, tetapi juga sering merupakan prasarana yang memerlukan biaya yang besar dan titik di mana kongesti (kemacetan) mungkin terjadi. Dampak lain yang mungkin terjadi dari kegiatan terminal adalah kemungkinan terjadinya perpindahan penyakit dan penularan penyakit yang ditularkan oleh vektor yang melalui alat angkut selain segi kesehatan, aspek kenyamanan dan keamanan juga mengambil peranan penting (Zubaidah & Rusinta, 2015). Berdasarkan hasil survey pada bulan Januari ditemukan bahwa terminal X tidak memiliki instalasi

pengolahan air limbah, air limbah yang dihasilkan langsung dibuang melalui saluran pembuangan dan disalurkan ke saluran umum. Selain itu sampah yang dihasilkan di terminal masih ada yang berserakan di sekitar lingkungan terminal, dan sampah yang dihasilkan tidak terpisah antara sampah organik dan anorganik selain itu juga kontainer yang digunakan sebagai tempat pembuangan sampah sementara tidak dimanfaatkan dengan baik, tempat sampah yang ada belum memadai sehingga menimbulkan bau busuk serta menjadi tempat perkembangbiakan vektor. Sarana yang digunakan masih belum memenuhi syarat kesehatan karena masih kotor, tidak tersedianya perlengkapan untuk mencuci tangan, lantai tidak kedap air, dan lantai masih ada yang retak. Berdasarkan latar belakang di atas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Sanitasi Lingkungan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Terminal X Kota Malang. Tujuan dalam penelitian ini adalah Menganalisis pengaruh kualitas sanitasi lingkungan terhadap kepuasan pengunjung di Terminal X Kota Malang.

## **METODE**

Jenis penelitian ini adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan cross sectional (potong lintang) Populasi dalam penelitian ini yaitu seluruh pengunjung yang berkunjung ke terminal Arjosari kota Malang. Dengan rata – rata pengunjung setiap bulanya yaitu sebanyak 1.042 jiwa. Jumlah sampel dihitung dengan menggunakan rumus rumus Lemeshow, sehingga sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 384 orang Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan teknik random sampling Instrumen pengumpulan data menggunakan kuesioner dan lembar observasi. Analisa data yang digunakan yaitu analisa univariat

dan analisis bivariat menggunakan uji regresi linear sederhana.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Karakteristik responden dibagi menjadi 3 yaitu:

#### Umur

**Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Umur Responden di Terminal Arjosari Kota Malang**

Kategori umur (tahun)	Frekuensi	Persentase (%)
< 25	95	25%
25-50	277	72%
>50	12	3%
Total	384	100

Sumber: Data Primer Penelitian Tahun 2021

#### Jenis kelamin

**Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden di Terminal Arjosari Kota Malang**

Jenis kelamin	Frekuensi	Persentase (%)
Perempuan	216	56,25%
Laki-laki	168	43,75 %
Total	384	100%

Sumber: Data Primer Penelitian 2021

#### Pendidikan

**Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Responden Di Terminal Arjosari Kota Malang**

Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
Tidak sekolah	13	3%
SD	28	7%
SMP	46	12 %
SMA/SMK	145	38%
D1-D3	57	15%
S1	95	25%
Total	384	100%

Sumber Data Primer Penelitian 2021

### Kualitas Sanitasi Lingkungan

Kualitas sanitasi lingkungan terminal dapat dikategorikan menjadi 5 kategori yaitu sanitasi lingkungan kategori sangat jelek 0% - 20%, kategori jelek 21 - 40%, kategori cukup 41 - 60%, kategori baik 61 - 80%, kategori sangat baik 81% - 100%. Berikut tabel distribusi frekuensi kualitas sanitasi lingkungan terminal.

**Tabel 5.4 Ditribusi Frekuensi Kualitas Sanitasi Lingkungan**

Sarana Sanitasi	Persentase (%)	Kategori
<b>Bagian luar :</b>		
1 Tempat parkir	40%	Cukup
2 Tempat penampungan sampah sementara	60%	Cukup
3 Pencahayaan	50%	Cukup
<b>Bagian dalam :</b>		
1 Ruang tunggu	80%	Baik
2 Pembuangan kotoran manusia	85,71%	Sangat baik
3 Tempat sampah	80%	Baik
4 Pembuangan air hujan dan air kotor	60%	Cukup
5 Tempat cuci tangan	67%	Baik
<b>Lain-lain :</b>		
1 Kotak P3K	100%	Sangat baik
2 APAR	50%	Cukup
Rata-rata	68,2 %	Baik

Sumber: Data Primer Penelitian 2021

Berdasarkan tabel 5.4 diketahui bahwa:

#### 1. Bagian Luar

##### a Tempat Parkir

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa tempat parkir termasuk dalam kategori cukup dengan persentase 40%. Berdasarkan hasil observasi, tempat parkir kendaraan dalam keadaan kotor, terdapat sampah berserakan selain itu juga pada tempat parkir tidak terdapat tempat sampah. Kondisi

tersebut harus diperhatikan yaitu dengan cara menyediakan tempat sampah yang saniter dan sering memebersihkan lingkungan tempat parkir sehingga pengunjung yang berkunjung merasa nyaman saat berkunjung ke terminal.

#### **b Tempat Penampungan Sampah Sementara**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa tempat penampungan sampah sementara termasuk dalam kategori cukup dengan persentase 60%. Berdasarkan hasil observasi bahwa Terminal Arjosari memiliki 1 buah tempat penampungan sampah sementara yang terbuat dari bahan yang kuat dan kedap air, selain itu tempat penampungan sampah sementara juga mudah dibersihkan, namu disisi lain tempat penampungan sampah sementara yang tersedia tidak memeiliki penutup dan sampah diangkut 1 minggu sekali oleh pihak Dinas Lingkungan Hidup, dan juga tidak ada pemisahan anantara sampah organik dan anorganik, hal tersebut dapat menimbulkan bau yang tidak sedap dan dapat menjadi tempat perkembangbiakkan vektor.

#### **c Pencahayaan**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa pencahayaan di tempat parkir termasuk dalam kategori cukup dengan persentase 50%.Berdasarkan hasil pengukuran pencahayaan dan hasil observasi diketahui bahwa pencahayaan yang dihasilkan yaitu 95,6 Lux sedangkan standar yang telah ditetapkan oleh SNI yaitu 100 Lux. Hal tersebut dikarenakan terdapat pepohonan disekitar tempat parkir yang menghalangi cahaya masuk ke tempat parkir, selain itu keberadaan tempat parkir berada dibawah atap seng, sehingga menyebabkan minimnya pencahayaan ditempat parkir. Hal tersebut dapat mengganggu kenyamanan pengunjung sehingga perlu dilakukan pemasangan

sumber pencahayaan buatan dalam jumlah yang cukup sehingga penerangan pada tempat parkir dapat memenuhi kebutuhan pengunjung.

## **2. Bagian dalam**

### **a. Ruang tunggu**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa ruang tunggu termasuk dalam kategori baik dengan persentase 80%. Berdasarkan hasil observasi didapat bahwa lantai ruang tunggu terbuat dari bahan yang kuat, kedap air, tidak licin, mudah dibersihkan, pada ruang tunggu terdapat tempat duduk yang kuat dan tertata rapih, selain itu pada ruang tunggu terdapat tempat sampah dimana tempat sampah tersebut terbuat dari bahan yang kuat, selain itu pencahayaan pada ruang tunggu masih belum memenuhi syarat hal tersebut dikarenakan letak ruang tunggu berada diantara bangunan tinggi seperti bangunan kantor dan bangunan tempat parkir bus sehingga pencahayaan yang masuk ke dalam ruang tunggu semakin berkurang

### **b. Pembuangan Kotoran Manusia**

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa tempat pembuangan kotoran manusia/toilet termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 85,71%.

Terminal Arjosari menyediakan tempat pembuangan kotoran manusia (toilet) sebanyak 4 buah bangunan toilet dimana toilet pria dan wanita terpisah, dari 4 bangunan toilet hanya 1 toilet yang terdapat tempat cuci tangan namun tempat cuci tangan tersebut tidak dilengkapi dengan sabun dan kain lap/tisu, selain itu jumlah jamban yang tersedia yaitu sebanyak 19 buah, dan dari 4 toilet tersebut ada beberapa toilet yang dalam kondisi kotor dan lantai toilet yang retak dan selama masa PPKM (pemberlakuan

pembatasan kegiatan masyarakat) toilet tersebut tidak digunakan.

### c. Tempat Pembuangan Sampah

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa tempat pembuangan sampah sementara termasuk dalam kategori baik dengan persentase 80%. Sarana tempat sampah yang memenuhi syarat kesehatan harus mempunyai beberapa kriteria antara lain yaitu memiliki tutup, kedap air, mudah dibersihkan, tidak menjadi sarang serangga/vektor, tidak mengotori lingkungan sekitar, serta dikumpulkan ke tempat pembuangan sampah sementara. Kondisi sarana tempat sampah yang tidak memenuhi syarat akan mengundang datangnya vektor yang nantinya akan menyebarkan bakteri penyebab penyakit (Sidhi, 2016). Hasil observasi pada tempat pembuangan sampah, jumlah tempat pembuangan sampah sebanyak 36 buah, dimana jumlah tempat pembuangan sampah yang tertutup sebanyak 10 buah, yang tidak tertutup sebanyak 25 buah, selain itu tempat sampah yang tersedia terbuat dari bahan yang kuat dan kedap air dan sampah yang dihasilkan diangkut setiap sore ke tempat penampungan sampah sementara.

### d. Saluran Pembuangan Air Hujan dan Air Kotor

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa saluran pembuangan air hujan dan air kotor termasuk dalam kategori cukup dengan persentase 60%.

Berdasarkan hasil observasi, kondisi saluran pembuangan air hujan dan air kotor di Terminal Arjosari yaitu saluran pembuangan air limbah kedap air, air mengalir dengan lancar dan tidak menimbulkan bau, tetapi pada terminal Arjosari tidak terdapat instalasi pengolahan air limbah

sehingga air yang dihasilkan dari terminal disalurkan langsung ke saluran umum.

### e. Tempat Cuci Tangan

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa tempat cuci tangan termasuk dalam kategori baik dengan persentase 67% dengan kategori baik. Menurut Suparlan (2012) dalam Febriawan, dkk (2018), fasilitas cuci tangan atau wastafel merupakan syarat mutlak harus tersedia di fasilitas umum. Terminal Arjosari menyediakan 2 buah sarana tempat cuci tangan yang dilengkapi dengan air bersih dalam jumlah yang cukup, akan tetapi sarana tempat cuci tangan tidak dilengkapi dengan sabun dan tisu/kain lap.

## 3. Lain – lain

### a Kotak P3K

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa kotak P3K termasuk dalam kategori sangat baik dengan persentase 100%. Chairunnisa dan Suroto (2016), kotak P3K yang di tempatkan memiliki persyaratan yaitu terbuat dari bahan yang kuat dan mudah dibawa, berwarna dasar putih dengan lambang P3K berwarna hijau, isi kotak P3K sesuai dengan ketentuan. Hasil penelitian pada kotak P3K di Terminal didapat bahwa tersedia kotak P3K yang dilengkapi dengan obat-obatan, selain itu kotak P3K diletakkan pada ruangan tata usaha dan ruangan ibu menyusui.

### b Alat Pemadam Api Ringan

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi menunjukkan bahwa alat pemadam api ringan termasuk dalam kategori cukup dengan persentase 50%. Alat Pemadam Api Ringan yang tersedia di Terminal Arjosari berfungsi dengan baik, serta terdapat label pada Alat Pemadam Api Ringan, namun jarak antara Alat Pemadam Api Ringan yang satu dengan yang lain < 1 meter serta tidak

ada pemasangantanda atau simbol segitiga yang menunjukkan adanya pemasangan Alat Pemadam Api Ringan.

**Kepuasan Pengunjung**

Kepuasan pengunjung dikategorikan menjadi 5 yaitu sangat tidak puas, tidak puas, cukup puas puas dan sangat puas. Berikut tabel distribusi frkuensi kepuasan pengunjung

**Tabel 5.5 Distribusi Frekuensi Kepuasan Pengunjung**

Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Sangat puas	0	0
Puas	54	14%
Cukup puas	267	70%
Tidak puas	63	16%
Sangat tidak puas	0	0
Total	384	100%

Sumber: Data Primer Penelitian 2021

Berdasarkan hasil distribusi frekuensi kepuasan pengunjung di Terminal Arjosari Kota Malang bahwa 267 orang (70%) merasa cukup puas, responden yang tidak puas 63 orang (16%), puas 54 orang (14%), sedangkan pengunjung yang merasasangat puas dan sangat tidak puas adalah 0%

**1. Pengaruh Kualitas Sanitasi Lingkungan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Terminal Arjosari Kota Malang.**

**Tabel 5.7 Model summary**

	Sig
Kualitas sanitasi Lingkungan	0,288

Sumber: Data Penelitian 2021

**Tabel 5.8 Coefficients**

R	R Square
.373	.139

Sumber: Data Penelitian 2021

Hasil analisis statistik dengan menggunakan uji regresi linear sederhana menunjukkan nilai sig sebesar  $0,288 > 0,05$ , sehingga dapat diketahui bahwa tidak ada pengaruh kualitas sanitasi lingkungan terhadap kepuasan pengunjung. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan hasil penelitian Srijani dan Hidayat (2017), dimana hasil penelitiannya yaitu terdapat pengaruh fasilitas sanitasi terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu juga besar pengaruh kualitas sanitasi lingkungan terhadap kepuasan pengunjung sebesar 13,9%, sedangkan 86,1% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak ada dalam penelitian ini. Menurut Brandy & Cronin (2001) dalam Afif (2017), Faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung terhadap lingkungan yaitu kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, karena kualitas jasa yang baik dapat menjadikan perusahaan tetap bertahan dalam persaingan.

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas sanitasi lingkungan dengan persentase 68,2% dengan kategori baik.
2. Kepuasan pengunjung yang tertinggi dengan jumlah responden 267 orang dengan persentase 70% dengan kategori cukup puas.
3. Berdasarkan hasil analisis bivariat menggunakan uji regresi linear sederhana, tidak terdapat pengaruh kualitas sanitasi lingkungan terhadap kepuasan pengunjung di Terminal Arjosari Kota Malang.

## **UCAPAN TERIMA KASIH**

Kantor Korsatpel Terminal Type A Arjosari Kota Malang yang telah memberikan ijin dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini.

## **DAFTAR RUJUKAN**

- Afif, N. S., Munandar, J., & Sarma, M. (2017). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna Pelayanan Disdukcapil Kota Bogor. *Jurnal Manajemen Dan Organisasi*, 8, 1-14.
- Chairunnisa, S., & Suroto. (2016). Analisis Mitigasi Pertolongan Pertama Pada Kecelakaan Di Pt X. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 4, 108-118.
- Banyuwangi Tahun 2018. *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Kesehatan Masyarakat*, 1-10.
- Ikhtiar, M. (2017). Pengantar Kesehatan Lingkungan. Makasar: CV. Social Politic Genius (Sign).
- Mundiatun, & Daryanto. (2015). *Pengelolaan Kesehatan Lingkungan*. Yogyakarta: PENERBIT GAVA MEDIA.
- Sidhi, A. N., & Nikie Astorina Yunita Dewanti, M. (2016). Hubungan Kualitas Sanitasi Lingkungan Dan Bakteriologis Air Bersih Terhadap Kejadian Diare Pada Balita Di Wilayah Kerja Puskesmas Adiwerna Kabupaten Tegal. *Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 665-676.
- Srijani, N., & Achmad Sukma Hidayat. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Aston Madiun Hotel & Conference Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi*, 7, 31-38.
- Zubaidah, T., & Rusinta. (2015). Kondisi Sanitasi Terminal Mabu'un Kabupaten Tabalong. *Jurnal Kesehatan Lingkungan*, 1, 257-262.