

BAB IV

HASIL PENELITIAN

A. Pelaksanaan Penelitian

1. Gambaran Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surabaya yang sekarang berdiri di Jl. KH Mas Mansyur Surabaya. Tapak-tapak sejarah tersebut memiliki nilai tersendiri karena dalam perjalanan dalam sejarahnya melibatkan tokoh-tokoh terbaik dari Muhammadiyah sendiri (KH. Mansyur) maupun tokoh-tokoh nasional (dr. Soetomo). PKU Muhammadiyah pada saat itu merupakan satu-satunya poliklinik pertama yang dimiliki oleh warga pribumi di Jawa Timur.

Berawal dari sebuah PKU (Penolong Kesensaraan Umum) Muhammadiyah urusan Mustasyfa (Balai Kesehatan) yang pada hari minggu pagi tanggal 14 September 1924 resmi dibuka di Jl. Sidodadi 57 Surabaya. Pada peresmian tersebut hadir pengurus besar Muhammadiyah yaitu : KH. Syudja dan H. Hadhi kusumo dan juga dihadiri direktur CBZ Aimpang dr.Tamm. Turut hadir dr. Soetomo dan KH.Mansyur selaku tuan rumah.

Tahun 1925 PKU Muhammadiyah pindah ke gedung yang agak luas di Jl. Karang Tembok. Empat tahun tahun kemudian (1929) PKU Muhammadiyah pindah lagi ke Jl. KH.Mas Mansyur 180-182 Surabaya, sejak saat itu balai kesehatan Muhammadiyah dipimpin oleh dr. Muhammad Soewandie yang sekarang diabadikan menjadi nama rumah sakit milik pemerintah kota Surabaya.

2. Gambaran Subyek Penelitian

Penelitian ini menggunakan subyek perawat dengan jumlah 38 perawat yang berada di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah. Pengisian angket Religiusitas diisi oleh perawat, dan untuk pengisian angket Kualitas Pelayanan diisi oleh pasien dari perawat yang berada dari perawat yang bersangkutan.

B. Hasil Analisis Statistik

1. Uji Validitas

Uji Validitas digunakan untuk mengukur item dalam penelitian valid dengan menggunakan alat ukur kuesioner, dalam pengujian validitas menggunakan SPSS Statistik 20. Kriteria yang digunakan untuk Uji Validitas adalah sebagai berikut:

1. Jika r_{hitung} memiliki nilai minimal 0.30 maka item dinyatakan valid (Masrun dalam Sugiono, 2014).
2. Jika r_{hitung} memiliki nilai dibawah 0.30 maka item dinyatakan gugur (Masrun dalam Sugiono, 2014)

Apabila memenuhi kriteria diatas maka item dinyatakan valid untuk dilakukan uji hipotesis. Berikut adalah validitas item pada masing-masing instrumen variabel penelitian:

Religiusitas

Item skala Religiusitas memiliki jumlah 50 pernyataan. Hasil uji Validitas yang dilakukan pada skala religiusitas menghasilkan 39 item yang valid. Di dapatkan 11 item yang gugur atau tidak valid yaitu 1, 3, 5, 7, 10, 13, 23, 29, 30, 31, 32. Berikut rincian keterangan item yang valid dan gugur:

Tabel 4.1 Tabel Aitem Valid dan Gugur Variabel X

No	Aspek	Indikator	Aitem	
			Valid	Gugur
1.	<i>Ideological</i>	Tingkatan sejauh mana seseorang menerima dan mengakui hal-hal dalam agama.	2, 4	1, 3, 5
2.	<i>Ritualistic</i>	Tingkatan sejauh mana seseorang menerima dan mengakui hal-hal dalam agama.	6,8, 9,11,1 2,14,1 5	7,10,13 ,
3.	Penghayatan	Perasaan keagamaan yang pernah dialami dan dirasakan	16,17, 18,19, 20,21, 22,24, 25,26, 27,28	23,29,3 0
4.	Pengetahuan agama	Seberapa jauh seseorang mengetahui dan memahami ajaran agama	33,34, 45	31,32
5.	Pengamalan	Sejauh mana implikasi ajaran agama mempengaruhi perilaku seseorang dalam kehidupan social	36,37, 38,39, 40,41, 42,43, 44,45, 46,47, 48,49, 50	
Jumlah			39	11

Kualitas Pelayanan Keperawatan

Item skala Kualitas Pelayanan keperawatan memiliki jumlah 46 pernyataan. Hasil uji Validitas yang dilakukan pada skala Kualitas Pelayanan

menghasilkan 36 item yang valid. Di dapatkan 10 item yang gugur atau tidak valid yaitu :

Tabel 4.2 Aitem valid dan gugur variabel Y

No	Aspek	Indikator	Aitem	
			Valid	Gugur
1.	<i>Tangible</i>	Fasilitas fisik, peralatan, personil, dan materi komunikasi, dan penampilan perawat rapih.	2,3	1,4,5
2.	<i>Reability</i>	perawat bersikap simpatik dan meyakinkan pasien dalam menghadapi masalah, perawat memberitahu pasien setiap akan memberikan pelayanan, dan perawat bersedia menyelesaikan masalah pasien, mencatat secara akurat perkembangan pasien, dan pemberian tindakan sesuai dengan perintah dokter.	6,7,8,9,10,11,12,13,14,15,16,17,18	
3.	<i>Responsiveness</i>	perawat memberikan pelayanan yang cepat, perawat selalu siap untuk membantu pasien, dan perawat mampu meluangkan waktu untuk menjawab pertanyaan pasien.	19,20,21,22,23,25.	24,26,27
4.	<i>Assurance</i>	perawat berupaya meyakinkan pasien dengan kemampuan perawat, perawat bersikap sopan, perawat mampu menjawab pertanyaan pasien, kemampuan komunikasi perawat, dan keamanan.	29,30,31,33,34	28, 32, 35
5.	<i>Emphaty</i>	perawat memberikan perhatian khusus pada setiap pasien, perawat memperhatikan keluhan pasien dan perawat memahami kebutuhan setiap pasien	37,38,39,40,41,42,43,44,46	36, 45
Jumlah			32	14

2. Uji Reliabilitas Alat Ukur

Reliabilitas adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, dan akan menghasilkan data yang sama (Sugiyono,

2014). Instrumen penelitian dikatakan reliabel jika instrumen tersebut konsisten dalam memberikan penilaian atas apa yang diukur (Kountur, 2004). Penelitian ini dalam dalam pengujian reliabilitas menggunakan *internal consistency* dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja kemudian data dianalisis dengan menggunakan teknik tertentu.

Pengukuran reliabilitas dapat digunakan dengan rumus *Alpha Cronbach*. Sebuah instrument dikatakan reliabel apabila nilai mendekati 1. Peneliti menggunakan SPSS 20 untuk menguji reliabilitas intrument. Berikut ini reliabilitas pada masing-masing variabel penelitian:

Religiusitas

Tabel 4.3 Hasil Uji Reliabilitas Religiusitas

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.968	39

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada skala Religiusitas di peroleh koefisien reliability *Cronbach's Alpha* 0,968. Hasil ini menunjukkan reliabilitas yang mendekati angka 1 sehingga item pada skala Religiusitas dapat dinyatakan reliabel.

Kualitas Pelayanan

Tabel 4.4 Hasil uji reliabilitas kualitas pelayanan

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.960	36

Berdasarkan hasil uji Reliabilitas pada skala kualitas pelayanan di peroleh koefisien reliability *Cronbach's Alpha* 0,960. Hasil ini menunjukkan reliabilitas mendekati angka 1 sehingga item pada skala kualitas pelayanan dinyatakan reliabel.

C. Hasil Uji Asumsi

1. Uji Normalitas

Uji Normalitas data bertujuan untuk mengetahui kenormalan distribusi sebaran skor variabel. Uji normalitas pada penelitian ini menggunakan Kolmogorov-Smirnov untuk mendeteksi sebaran kenormalan distribusi data.

Pengujian normalitas dapat dilakukan dengan teknik Kolmogorov-Smirov. Pada uji Kolmogorov-Smirov normalitas data dapat dilihat dengan cara membandingkan nilai Asymp. Sig (2-tailed) pada hasil statistik dengan nilai signifikan 5% (0,05). Hasil dinyatakan berdistribusi normal apabila nilai Asymp.Sig (2-tailed) pada hasil statistik bernilai lebih besar dari nilai signifikansi 5% (0,05).

Tabel 4.5 Tabel Uji Normalitas Kualitas pelayanan

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Kualitas_Pelayanan
N		38
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	108.1316
	Std. Deviation	8.19417
Most Extreme Differences	Absolute	.173
	Positive	.173
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.066
Asymp. Sig. (2-tailed)		.206

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan tabel uji normalitas dengan menggunakan Kolmogorov-Smirnov dihasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) pada tabel 4.5 sebesar 0,206 pada variabel kualitas pelayanan. Hasil ini memiliki nilai lebih besar dari nilai signifikansi 5% (0.05), maka dapat disimpulkan bahwa data memiliki distribusi normal.

1. Uji linearitas

Uji asumsi kedua yang dilakukan setelah uji normalitas adalah uji linearitas data, Uji linearitas dilakukan untuk mengetahui apakah dua variabel mempunyai hubungan linear atau tidak secara signifikan. Pengujian linearitas dilakukan dengan SPSS 20 menggunakan *test for linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Jika signifikansi lebih besar dari 0,05 maka terdapat hubungan linear secara signifikan antara variabel (X) dan variabel (Y).

Tabel 4.6 Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			1635.842	25	65.434	.925	.584
Kualitas_Pelayanan * Religiusitas	Between Groups	Linearity	694.593	1	694.593	9.823	.009
		Deviation from Linearity	941.249	24	39.219	.555	.894
	Within Groups		848.500	12	70.708		
	Total		2484.342	37			

Hasil uji linearitas pada variabel Religiusitas dan kualitas pelayanan di peroleh nilai 0,894 dan berada pada nilai yang lebih besar dari pada 0,05. Sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan linear.

D. Uji Analisis

Tabel 4.7 Tabel Hasil Uji Korelasi Product Moment

Correlations

		Religiusitas	Kualitas_Pelayanan
Religiusitas	Pearson Correlation	1	.529**
	Sig. (2-tailed)		.001
	N	38	38
Kualitas_Pelayanan	Pearson Correlation	.529**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	
	N	38	38

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Berdasarkan hasil korelasi *product moment* antara religiusitas dan kualitas pelayanan diperoleh korelasi sebesar $r_{xy} = 0,529$ dengan signifikansi yang didapatkan adalah $0,001 < 0,01$ yang artinya bahwa ada hubungan signifikan antara religiusitas dengan kualitas pelayanan. Adapun arah hubungannya adalah positif, yang berarti bahwa jika religiusitas tinggi maka kualitas pelayanan tinggi, begitu sebaliknya apabila kualitas pelayanan rendah maka religiusitas rendah.

Tabel 4.8 Hasil Perhitungan Kategori Variabel Kualitas pelayanan

Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi
$X < (\mu - 1,5 \sigma)$ $X < (90-1,5.18)$	$(\mu-1,5 \sigma) < X <$ $(\mu-0,5 \sigma)$ $(90-1,5.18)$ $< X <$	$(\mu-0,5 \sigma) < X <$ $(\mu+0,5 \sigma)$ $(90-0,5.18)$ $< X <$	$(\mu+0,5 \sigma) < X <$ $(\mu+1,5 \sigma)$ $(90+0,5.18)$ $< X <$	$X > (\mu+1,5 \sigma)$ $X > (90+1,5.18)$
$X < 63$	$(90-0,5.18)$ $63 < X > 81$	$(90+0,5.18)$ $81 < X > 99$	$(90+1,5.18)$ $99 < X > 117$	$X > 117$

Hasil kategori jenjang.

Kualitas Pelayanan

Jumlah item valid = 36

skor skala : 1, 2, 3 dan 4 = 2,5

Skor minimum: $1 \times 36 = 36$ Skor maximum: $4 \times 36 = 144$ Luas jarak sebaran: $144 - 36 = 108$ SD (σ) = 18Mean (μ) = 90

Berdasarkan skor kategori diatas, maka dapat di peroleh gambaran distribusi normal kualitas pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.9 Kategorisasi Kualitas Pelayanan

Tingkat Kualitas Pelayanan	Jumlah
Sangat rendah	-
Rendah	-
Sedang	1
Tinggi	34
Sangat tinggi	3
Jumlah	38

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa terdapat 1 perawat memiliki kualitas pelayanan sedang, 34 perawat memiliki kualitas pelayanan tinggi, dan 3 perawat memiliki tingkat kualitas pelayanan sangat tinggi.

Tabel 4.10 Hasil Penghitungan Kategori Variabel Religiusitas

Sangat rendah	Rendah	Sedang	Tinggi	Sangat tinggi
$X < (\mu - 1,5\sigma)$	$(\mu - 1,5\sigma) < X < (\mu - 0,5\sigma)$	$(\mu - 0,5\sigma) < X < (\mu + 0,5\sigma)$	$(\mu + 0,5\sigma) < X < (\mu + 1,5\sigma)$	$X > (\mu + 1,5\sigma)$
$X < (97,5 - 1,5 \cdot 19,5)$	$(97,5 - 1,5 \cdot 19,5) < X < (97,5 - 0,5 \cdot 19,5)$	$(97,5 - 0,5 \cdot 19,5) < X < (97,5 + 0,5 \cdot 19,5)$	$(97,5 + 0,5 \cdot 19,5) < X < (97,5 + 1,5 \cdot 19,5)$	$X > (97,5 + 1,5 \cdot 19,5)$
$X < 68$	$68 < X < 88$	$88 < X < 108$	$108 < X < 127$	$X > 127$

Religiusitas

Jumlah aitem valid = 39

Skor minimum : $1 \times 39 = 39$

Skor maximum : $4 \times 39 = 156$

Luas jarak sebaran : $156 - 39 = 117$

SD (σ) = 19,5

Mean (μ) = 97,5

Berdasarkan skor kategori diatas, maka dapat di peroleh gambaran distribusi normal Religiusitas sebagai berikut:

Tabel 4.11 Kategorisasi Religiusitas

Tingkat Religiusitas	Jumlah
Sangat rendah	-
Rendah	-
Sedang	-
Tinggi	12
Sangat tinggi	26
Jumlah	38

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa terdapat 12 perawat yang memiliki religiusitas tinggi, dan 26 perawat memiliki religiusitas sangat tinggi

E. Pembahasan

Berdasarkan hasil hasil dari analisis data dengan statistik *product moment* di peroleh hasil $r_{xy} = 0,529$ dengan koefisien signifikan $p = 0,001$ ($P < 0,01$) dengan demikian dapat disimpulkan ada hubungan yang signifikan antara religiusitas dengan kualitas pelayanan keperawatan Rumah Sakit Pku Muhammadiyah Surabaya.

Perawat adalah seseorang yang mempunyai profesi berdasarkan pengetahuan ilmiah, ketrampilan serta sikap kerja yang dilandasi oleh rasa tanggung jawab dan pengabdian (Wiedenback dalam, Yahya 2015). Seorang perawat khususnya perawat yang berada di Rumah Sakit yaitu seseorang yang bertanggung jawab dan mengabdikan untuk kesembuhan pasien yang berobat ke Rumah Sakit tersebut.

Dister (dalam Subandi, 2009) mengemukakan bawasannya religiusitas sebagai keberagamaan karena adanya internalisasi (penghayatan) agama ke dalam diri seseorang. Seseorang yang mempunyai religiusitas maka orang tersebut akan berperilaku sesuai dengan nilai atau *values* yang bersumber dari Al-Quran dan

hadist. Linda (dalam Mirwansyah , 2014) mendefinisikan nilai adalah sesuatu yang membentuk perilaku-prilaku yang baik serta berdampak positif bagi orang yang menjalankan. Weber mengatakan “Cavinisme”, terutama sekte puritanisme, melihat kerja sebagai Beruf atau panggilan. Kerja tidak hanya sekedar pemenuhan keperluan, tetapi suatu tugas yang suci. Dikaitkan dalam perilaku ketika seseorang telah menginternalisasikan nilai-nilai tersebut maka ketika dalam kehidupan sehari-hari akan sesuai dengan nilai yang bersumber dalam Al-Quran dan hadist.

Tjiptono (dalam Prabowo, 2012) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dikaitkan dalam konteks kerja seseorang yang telah memiliki *values* Islam ketika dalam lingkungan bekerja maka akan terbentuk *work values* Islam, sehingga perilaku yang muncul dari seorang karyawan tersebut akan membentuk suatu kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan kategori jenjang mengenai kualitas pelayanan, 1 perawat memiliki kualitas pelayanan sedang, 34 perawat memiliki kualitas pelayanan tinggi, dan 3 perawat memiliki tingkat kualitas pelayanan sangat tinggi. Pada hasil kategori jenjang religiusitas terdapat 12 perawat yang memiliki religiusitas tinggi, dan 26 perawat memiliki religiusitas yang sangat tinggi.