

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan disajikan hasil pengumpulan data dari kuisisioner tentang pendidikan, lama masa kerja, persepsi pasien, dan mutu pelayanan keperawatan. Data penelitian yang disajikan meliputi gambaran tempat penelitian yang ditetapkan, gambaran umum (tingkat pendidikan terakhir, pekerjaan, lama dirawat pasien) dan data khusus pendidikan perawat, masa kerja, persepsi pasien dan mutu layanan keperawatan. Penelitian ini dilakukan pada tanggal 1- 30 april 2015 di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Gambaran tempat penelitian

RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya merupakan Rumah Sakit Umum Daerah type B yang didirikan pada tanggal 20 Mei 1998 yang terletak di jalan Tambak Rejo 45-47 Surabaya. Memiliki ruang rawat inap meliputi Ruang anggrek, Ruang teratai, Ruang bougenvil, Ruang tulip, Ruang safir, Ruang seruni, Ruang edelweis, Ruang neonatus. Tenaga keperawatan dengan latar belakang pendidikan DIII Keperawatan 141 orang dan S1 keperawatan 27 orang.

4.1.2 Data Umum

Data umum menguraikan gambaran responden menurut umur, jenis kelamin dan pendidikan.

1. Data responden menurut pendidikan

Tabel 4.1 Distribusi responden berdasarkan Pendidikan di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.

Pendidikan	Frekuensi	Persentase (%)
SD	38	35
SLTP	26	24
SMA	39	36
Perguruan Tinggi	5	5
Total	108	100

Dari tabel di atas menunjukkan pendidikan responden sebagian besar berpendidikan SMA sebanyak 36% sedangkan pendidikan responden sebagian kecil berpendidikan perguruan tinggi sebanyak 5%.

2. Data responden menurut Pekerjaan

Table 4.2 Distribusi responden berdasarkan pekerjaan di RSUD Dr. M. Soewandhie

Pekerjaan	Frekuensi	Persentase (%)
PNS	10	9
Wiraswasta	58	54
Petani/Nelayan	34	31
Ibu rumah tangga	6	6
Total	108	100

Dari tabel di atas menunjukkan pekerjaan responden sebagian besar pekerjaan wiraswasta sebanyak 54%, sedangkan sebagian kecil pekerjaan ibu rumah tangga sebanyak 6% .

3. Data responden menurut lama di rawat

Tabel 4.3 Distribusi responden berdasarkan lama di rawat di RSUD Dr. M. Soewandhie Surabaya.

Lama dirawat	Frekuensi	Persentase (%)
3-7 hari	81	75
>7 hari	27	25
Total	108	100

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa sebagian besar responden lama dirawat 3-7 hari sebanyak 75% dan sebagian kecil responden lama di rawat > 7 hari sebanyak 25%.

4.1.3 Data Khusus

Pada bagian ini hasil observasi tingkat pendidikan perawat, lama kerja, dan persepsi akan disajikan sebagai berikut :

1. Hubungan Tingkat Pendidikan terhadap mutu pelayanan

Tabel 4.4 Distribusi mutu pelayanan keperawat menurut tingkat pendidikan di ruang rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya pada tanggal 11-30 april 2015

Pendidikan	Mutu pelayanan						Total	
	Baik		Cukup		Kurang		n	%
	n	%	n	%	n	%	n	%
S1/Ners	13	10	9	7	5	4	27	21
D3 keperawatan	37	29	24	19	39	31	100	79
Total	50	39	33	26	44	35	127	100

Uji Korelasi Sperman Rank (Rho) $\rho = 0.04 < \alpha = 0.05$ dan contingency coefficient =0.601

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar didapatkan sebanyak 79% responden pendidikan D3 keperawatan, 31% responden mempunyai mutu pelayanan kurang, 37% responden mempunyai mutu pelayanan baik dan 24% responden mempunyai mutu pelayanan cukup. Responden dengan tingkat pendidikan sebagian kecil didapatkan sebanyak 21 % responden dengan

pendidikan S1/Ners, 7% responden mempunyai mutu pelayanan cukup, 4% responden mempunyai mutu pelayanan kurang dan 10 % responden mempunyai mutu pelayanan baik.

Berdasarkan *uji korelasi sperman rank (rho)* dari tabel di atas diperoleh $p = 0,04 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna

2. Hubungan lama kerja terhadap mutu pelayanan

Tabel 4.5 Distribusi mutu pelayanan keperawatan menurut tingkat pendidikan di ruang rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya pada tanggal 1-30 april 2015

Lama kerja	Mutu pelayanan keperawatan						Total	
	Baik		Cukup		Kurang			
	N	%	n	%	n	%	n	%
< 3 tahun	14	11	22	17	17	14	53	42
>3 tahun	16	13	9	7	49	38	74	85
Total	30	24	31	24	66	52	127	100

Uji Korelasi Sperman Rank (Rho) $\rho = 0.03 < \alpha = 0.05$ dan contingency coefficient = 0.666

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan lama kerja sebagian besar didapatkan sebanyak 58% responden dengan lama kerja > 3 tahun, 38% responden mempunyai mutu pelayanan kurang, 13% responden mempunyai mutu pelayanan baik dan 7% responden mempunyai mutu pelayanan cukup dan sebagian kecil didapatkan sebanyak 42% responden dengan lama kerja < 3 tahun, 17% responden mempunyai mutu pelayanan cukup, 14% responden mempunyai mutu pelayanan kurang dan 11% responden mempunyai mutu pelayanan baik

Berdasarkan *uji korelasi sperman rank (rho)* dari tabel di atas diperoleh $p = 0,03 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakna

3. Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan

Tabel 4.6 Distribusi mutu pelayanan keperawatan menurut Persepsi pasien di ruang rawat inap RSUD dr. M. Soewandhie Surabaya pada tanggal 1-30 april 2015

Persepsi Pasien	Mutu Pelayanan						Total	
	Baik		Cukup		Kurang		n	%
	N	%	n	%	n	%	n	%
Baik	6	6	6	6	31	28	43	40
Cukup	22	20	16	15	10	9	48	44
Kurang	3	3	5	5	9	8	17	16
Total	31	29	27	27	50	45	108	100

Uji Korelasi *Sperman Rank (Rho)* $\rho = 0.04 < \alpha = 0.05$ dan *contingency coefficient* = 0.775

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan persepsi pasien sebagian besar didapatkan sebanyak 44% responden dengan kriteria cukup, 28% responden mempunyai mutu pelayanan kurang, 6% responden mempunyai mutu pelayanan baik dan cukup. Responden sebagian kecil didapatkan sebanyak 17 % responden dengan kriteria kurang, 8% responden mempunyai mutu pelayanan kurang, 5% orang mempunyai mutu pelayanan cukup dan 3 responden mempunyai mutu pelayanan baik.

Berdasarkan *uji korelasi sperman rank (rho)* dari tabel di atas diperoleh $p = 0,04 < \alpha 0,05$ yang menunjukkan adanya hubungan yang bermakn

4.2 Pembahasan

4.2.1 Hubungan tingkat pendidikan terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan tingkat pendidikan sebagian besar didapatkan sebanyak 59 % responden dengan pendidikan D3 keperawatan, 39 orang

mempunyai mutu pelayanan kurang, 13% responden mempunyai mutu pelayanan baik dan 6% responden mempunyai mutu pelayanan cukup. Dari penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya didapatkan hasil bahwa penggunaan uji statistik *sperman rho* = 0,004 dimana lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka ada hubungan pendidikan terhadap mutu pelayanan sedangkan *contingency coefficient* adalah untuk menilai hubungan antara variabel kolom dan baris, karena nilainya adalah 0.601 mendekati angka nilai 1 maka hubungan semakin kuat (*signifikan*). Pada pendidikan D3 keperawatan pengetahuan tentang mutu pelayanan kurang tetapi skillnya sangat baik sehingga semua perawat D3 baik pns maupun non pns diperbolehkan melanjutkan ke jenjang S1/ Ners secara bergantian.

Pendidikan merupakan suatu proses penyadaran yang terjadi karena interaksi berbagai faktor yang menyangkut manusia dan potensinya, serta alam lingkungan dan kemungkinan-kemungkinan didalamnya. Dengan kata lain pendidikan dalam bidang keperawatan merupakan proses penyadaran dan penemuan diri sebagai insan keperawatan, yang memiliki kematangan dalam berfikir, bertindak, dan bersikap sebagai perawat yang profesional, sehingga ia mampu menjawab berbagai tantangan dalam kehidupan pribadi maupun profesinya. Keperawatan bukan merupakan kumpulan keterampilan spesifik dan sederhana saja (Agnes, 2000). Di Indonesia sudah mulai dikembangkan pendidikan Ners, yang mana pendidikan ini bersifat akademik-profesi, yang dalam pelaksanaannya terdiri dari 2 (dua) tahapan, yaitu pendidikan akademik dan profesi. Program pendidikan ini mengacu pada paradigma keperawatan

yang disepakati di Indonesia dan mempunyai landasan ilmu pengetahuan dan landasan keprofesian yang kokoh (Nursalam, 2008).

Berdasarkan hasil di atas menggambarkan bahwa pendidikan perawat di RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya sebagian besar berada pada pendidikan D3 keperawatan karena kebanyakan perawat proses melanjutkan ke jenjang S1/Ners. Hal ini sesuai dengan teori yang diasumsikan bahwa pendidikan semakin tinggi pengetahuan dalam mengelola pelayanan keperawatan profesional tingkat secara bertanggung jawab dan menunjukkan sikap kepemimpinan. Mengelola kegiatan penelitian keperawatan dasar dan terapan yang sederhana untuk meningkatkan mutu dan jangkauan layanan asuhan keperawatan. Hal ini disebabkan karena semakin tinggi pendidikan seseorang semakin baik mutu pelayanan yang terjadi antara perawat dan pasien. Dengan meningkatkan mutu pelayanan tersebut pasien akan merasa puas/ aman.

4.2.2 Hubungan lama kerja terhadap mutu pelayanan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan lama kerja sebagian besar didapatkan sebanyak 58% responden dengan lama kerja >3 tahun, 38% responden mempunyai mutu pelayanan kurang, 13% responden mempunyai mutu pelayanan baik dan 7% responden mempunyai mutu pelayanan cukup. Dari penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya didapatkan hasil bahwa penggunaan uji statistik *sperman rho* = 0,003 dimana lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka ada hubungan lama kerja terhadap mutu pelayanan sedangkan *contingency coefficient* adalah untuk menilai hubungan antara variabel kolom dan baris,

karena nilainya adalah 0.666 mendekati angka nilai 1 maka hubungan semakin kuat (*signifikan*).

Pegawai yang lebih tua memiliki lebih banyak pengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan, lebih sedikit memiliki alternatif, lebih banyak kesempatan meningkatkan karir dan senioritas kerja (Sugiharto, 2012). Diantara kemungkinan-kemungkinan baru dari analisis yang diungkap dengan penerapan teknik-teknik demografi dalam hal studi tentang ketenaga kerjaan adalah mengenai harapan hidup dalam kerja serta implikasinya. Panjang rata-rata dari masa kerja akan ditentukan oleh angka tingkat kegiatan umur spesifik telah dianggap sebagai ukuran-ukuran mengenai probabilitas seseorang dari kedua jenis kelamin berada dalam angkatan kerja pada masing-masing umur, bersama-sama dengan probabilitas mengenai keberhasilan untuk hidup pada berbagai usia sebagaimana yang ditentukan dalam *life table* (Munir, 2009).

Berdasarkan hasil di atas menggambarkan bahwa masa kerja di RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya berada pada masa > 3 tahun karena pegawai atau perawat yang masa kerjanya lama mempunyai pelayanan profesional hal ini disebabkan dari pengalaman dalam memberikan pelayanan. masa kerja pegawai yang lebih tua memiliki lebih banyak pengalaman menyesuaikan diri dengan lingkungan pekerjaan, lebih sedikit memiliki alternatif, lebih banyak kesempatan meningkatkan karir dan senioritas kerja.

4.2.3 Hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan keperawatan di ruang rawat inap RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya

Berdasarkan data di atas dapat diketahui bahwa mutu pelayanan keperawatan berdasarkan persepsi pasien sebagian besar didapatkan sebanyak 44% responden dengan kriteria cukup, 28% responden mempunyai mutu

pelayanan kurang, 6% responden mempunyai mutu pelayanan baik dan cukup. Dari penelitian yang dilakukan di RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya didapatkan hasil bahwa penggunaan uji statistik *sperman rho* = 0,004 dimana lebih kecil dari nilai $\alpha = 0,05$ maka ada hubungan persepsi pasien terhadap mutu pelayanan sedangkan *contingency coefficient* adalah untuk menilai hubungan antara variabel kolom dan baris, karena nilainya adalah 0.775 mendekati angka nilai 1 maka hubungan semakin kuat (*signifikan*).

Persepsi merupakan pengamatan yang merupakan kombinasi penglihatan, penciuman, pendengaran serta pengalaman masa lalu. Persepsi dinyatakan sebagai proses menafsir sensasi-sensasi dan memberikan arti kepada stimuli. Persepsi merupakan penafsiran realitas dan masing-masing orang memandang realitas dari sudut perspektif yang berbeda. Persepsi dapat dipandang sebagai proses seseorang menyeleksi, mengorganisasikan dan menafsirkan informasi untuk suatu gambaran yang memberi arti (Tjiptono, 2004). Persepsi setiap orang terhadap suatu obyek dapat berbeda-beda, oleh karena itu persepsi mempunyai sifat subyektif, yang dipengaruhi oleh isi memorinya. Semua apa yang telah memasuki indra dan mendapat persepsi. Faktor pemersepsi: sikap, motivasi, kepentingan, pengalaman, pengharapan. Faktor situasi terdiri dari waktu, keadaan / situasi, keadaan social. Faktor Target terdiri hal baru, gerakan, bunyi, ukuran, latar belakang dan kedekatan. Persepsi perhatiannya akan disimpan dalam memorinya dan akan digunakan sebagai referensi untuk menanggapi stimuli baru. Dengan demikian proses persepsi dipengaruhi oleh pengalaman masa lalunya yang tersimpan dalam memori

Berdasarkan hasil di atas menggambarkan bahwa persepsi pasien di RSUD Dr. M. Seowandhie Surabaya berperan cukup karena pegawai negeri sipil masih terdapat kinerja perawat mempunyai kriteria cukup hal ini disebabkan persepsi pasien tentang pelayanan perawat dan juga dipengaruhi oleh karakteristik pribadi seperti sikap, motivasi, kepentingan atau minat, pengalaman dan pengharapan. Pelayanan yang dilakukan perawat semakin profesional maka persepsi pasien terhadap mutu pelayanan semakin baik.