

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

Bab ini menguraikan secara keseluruhan mengenai hasil penelitian serta pembahasan tentang “Hubungan Kepuasan Kerja Tenaga Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi”. Hasil penelitian ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi serta persentase yang menggambarkan kategori tingkat kepuasan kerja tenaga perawat serta mutu pelayanan keperawatan di instalasi bedah sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi. Data dalam hasil penelitian ini meliputi karakteristik demografi, tingkat kepuasan, dan mutu pelayanan. Data hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis univariat serta dilanjutkan dengan analisis bivariat menggunakan uji *Spearman* untuk mengetahui korelasi antara kedua variabel.

##### **4.1.1 Karakteristik Demografi Responden**

Karakteristik demografi pada penelitian ini dianalisis berdasarkan usia, jenis kelamin dan pendidikan. Penjelasan berupa penyajian tabel distribusi frekuensi dan persentase untuk masing-masing karakteristik.

**Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Demografi Responden Perawat di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Tahun 2023 (n=34)**

<b>Kuesioner Penelitian</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
<b>Usia</b>		
21-25 tahun	4	11,8
26-30 tahun	10	29,4
31-35 tahun	5	14,7
36-40 tahun	9	26,5
40-45 tahun	6	17,6
<b>Jenis Kelamin</b>		
Laki-laki	23	67,6
Perempuan	11	32,4
<b>Pendidikan Terakhir</b>		
Diploma IV	12	35,3
S1	22	64,7

*(Sumber: Data primer)*

Berdasarkan tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 23 responden (67,6%). Usia responden hampir setengahnya berada pada rentang usia 26-30 tahun yaitu dengan sebanyak 10 responden (29,4%). Sebagian besar pendidikan responden adalah Sarjana (S1) dengan jumlah responden 22 orang (64,7%).

#### 4.1.2 Gambaran Tingkat Kepuasan Kerja Tenaga Perawat dan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Tahun 2023

Tingkat kepuasan kerja dan mutu pelayanan keperawatan dianalisis menggunakan tabel distribusi frekuensi dan persentase. Kategori tingkat kepuasan dibagi menjadi tiga bagian yaitu tingkat kepuasan dengan hasil puas, cukup, dan tidak puas. Kategori tingkat mutu pelayanan keperawatan dibagi menjadi tiga bagian yaitu tinggi, cukup dan rendah. Berikut ini hasil dari kepuasan kerja tenaga perawat dan mutu pelayanan keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi yang disajikan dalam bentuk table.

**Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Tingkat Kepuasan Kerja Tenaga Perawat dan Mutu Pelayanan Keperawatan di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Tahun 2023 (n=34)**

Kuesioner Penelitian	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Kepuasan Kerja Perawat</b>		
Puas	27	79,4%
Cukup	5	14,7%
Tidak Puas	2	5,9%
<b>Mutu Pelayanan Keperawatan</b>		
Tinggi	28	82,4%
Cukup	5	14,7%
Rendah	1	2,9%

(Sumber: Data primer)

Pada tabel 4.2 kuesioner kepuasan kerja tenaga perawat menunjukkan bahwa hampir seluruhnya berjumlah presentase (79,4%) yaitu 27 responden menyatakan

puas setelah melakukan pengisian kuesioner tingkat kepuasan tenaga perawat. Dilanjutkan dengan Sebagian kecil dengan persentase (14,7%) atau sebanyak 5 orang menyatakan cukup, dan sebanyak 2 orang (5,9%) menyatakan tidak puas. Pada table bagian kuesioner mutu pelayanan keperawatan juga menunjukkan bahwa hampir seluruhnya responden memiliki tanggapan mengenai mutu pelayanan keperawatan yang tinggi sebanyak 28 orang (82,4%), selanjutnya mutu pelayanan keperawatan yang cukup pada sebagian kecil sebanyak 5 orang (14,7%) dan mutu pelayanan keperawatan yang rendah 1 orang (2,9%). Dengan demikian, perawat yang menjadi responden dalam penelitian ini cenderung memberikan mutu pelayanan yang tinggi.

#### **4.1.3 Uji Signifikansi Hubungan Kepuasan Kerja Tenaga Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan Di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Tahun 2023**

Uji signifikansi yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji *Spearman Rank*. Uji *Spearman* dapat digunakan apabila digunakan untuk menguji sebuah hubungan antara dua variabel dengan klasifikasi data ordinal (Dahlan, 2014). Jika nilai  $p$  ( $p$  value) pada uji *Spearman* kurang dari 0,05 maka  $H_0$  ditolak, yang menunjukkan bahwa ada hubungan yang signifikan antara kedua variabel (Sulistiyawati, 2016). Jika  $p$  ( $p$  value) lebih besar dari 0,05 maka  $H_0$  tidak diterima, yang menunjukkan bahwa tidak ada hubungan yang signifikan antara variabel bebas dan terikat (Dahlan, 2014).

**Tabel 4.3 Uji *Spearman* Hubungan Antara Kepuasan Kerja Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan di Ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi Tahun 2023**

**Correlations**

			Kepuasan Kerja Perawat	Mutu Pelayanan Keperawatan	<i>P Value</i>
Spearman's rho	Kepuasan Kerja Perawat	Correlation	1.000	.747**	<0,05
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	.	<.001	
		N	34	34	
	Mutu Pelayanan Keperawatan	Correlation	.747**	1.000	<0,05
		Coefficient			
		Sig. (2-tailed)	<.001	.	
		N	34	34	

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

(*Sumber: Output SPSS 29.0 Diolah peneliti*)

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui adakah hubungan antara dua variabel menggunakan Uji *Spearman*. Berdasarkan data pada tabel 4.4 dapat diketahui bahwasanya hasil analisis diperoleh nilai p sebesar  $< 0,001$  kurang dari alpha (0,05) maka  $H_0$  ditolak. Didapatkan nilai koefisien korelasi *Spearman* sebesar 0,747 menunjukkan tingkat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan adalah 0,747. Hal ini menunjukkan bahwa arah korelasi searah dan menunjukkan nilai positif, sehingga ada hubungan antara kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan.

## **4.2 Pembahasan**

### **4.2.1 Kepuasan Kerja Tenaga Perawat**

Hasil penelitian yang dilakukan terhadap 34 responden yang merupakan perawat di Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi tentang kepuasan kerja perawat didapatkan 27 orang (79,4%) merasa puas, 5 orang (14,7%) merasa cukup dan 2 orang (5,9%) merasa tidak puas. Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruhnya tenaga perawat di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi merasa puas. Dimana pengukuran kepuasan diukur berdasarkan dimensi kepuasan diantaranya gaji, kepuasan promosi, kepuasan supervise, kepuasan rekan kerja dan kepuasan pekerjaan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dikemukakan oleh Pujiyanto & Setyono (2013), menunjukkan bahwa 60,5% perawat menyatakan puas bekerja, sedangkan perawat yang menyatakan tidak puas bekerja sebesar 39,5% di Rumah Sakit.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat hal ini ditunjang dengan pendapat Herzberg (Maryanto, 2013) mengemukakan bahwa sumber kepuasan kerja terdiri dari tanggung jawab, prestasi, penghargaan, promosi, dan pekerjaan itu sendiri. Mewujudkan kepuasan kerja pada karyawan bukanlah suatu hal yang mudah untuk dicapai. Banyak faktor yang mempengaruhi terciptanya kepuasan kerja, dan perwujudan berbagai macam faktor tersebut diperlukan demi memperoleh kepuasan kerja. Hal ini menunjukkan bahwa faktor yang mempengaruhi kepuasan kerja perawat di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi sudah cukup optimal untuk meningkatkan kepuasan kerja perawat yang bertugas dengan ditunjukkan tingginya hasil pengisian kuesioner yang hampir

seluruhnya menyatakan puas dengan persentase (79,4%) yaitu sejumlah 27 tenaga perawat.

#### **4.2.2 Mutu Pelayanan Keperawatan**

Perawat yang memiliki kepuasan kerja akan mempengaruhi mutu pelayanan keperawatan yang dilakukan. Dalam penelitian ini didapatkan hasil mutu pelayanan keperawatan yang tinggi sebanyak 28 orang (82,4%), cukup sebanyak 5 orang (14,7%) dan rendah sebanyak 1 orang (2,9%). Berdasarkan data tersebut menunjukkan bahwa hampir seluruhnya menunjukkan bahwa mutu pelayanan keperawatan mendapatkan dinai tinggi. Hal tersebut dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan keperawatan daya tanggap, jaminan, bukti fisik, perhatian, dan keandalan di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi adalah kategori mutu pelayanan tinggi. Menurut Nursalam (2014) Peningkatan mutu pelayanan adalah ketika pelayanan diberikan secara efektif dan efisien sesuai dengan standar profesi, secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan pasien, menggunakan teknologi tepat guna, dan menggunakan hasil penelitian untuk mencapai derajat kesehatan yang optimal. Mutu pelayanan keperawatan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Kualitas atau mutu pelayanan keperawatan yang dimiliki sebuah rumah sakit mempengaruhi persepsi pengguna jasa pelayanan keperawatan di rumah sakit tersebut. Hal ini ditunjukkan dengan tingginya persentase mutu pelayanan keperawatan di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi yaitu (82,4%) sejumlah 28 tenaga perawat.

### **4.2.3 Hubungan Kepuasan Kerja Tenaga Perawat Dengan Mutu Pelayanan Keperawatan**

Setelah dilakukannya penelitian mengenai hubungan kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi menunjukkan hasil dari uji *Spearman Rank* nilai koefisiennya sebesar 0,747. Sehingga hasil analisis tersebut menunjukkan hubungan yang kuat antara kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan. Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Safaat & Syamsuddin, 2021) terdapat hubungan yang signifikan antara kepuasan kerja perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan yang diberikan di Puskesmas Wara Selatan Kota Palopo. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kepuasan kerja meliputi lingkungan kerja yang aman dan interaksi sosial yang positif dengan rekan kerja dan atasan. Oleh karena itu, penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang mendukung untuk meningkatkan kepuasan kerja dan kualitas perawatan keperawatan yang tinggi. Menurut analisa peneliti hubungan antara keduanya saling berpengaruh. Dimana meningkatnya kepuasan yang diperoleh tenaga perawat yang dipengaruhi oleh beberapa faktor dapat meningkatkan mutu pelayanan keperawatan yang diberikan.

Dari penelitian yang telah dilakukan mengenai hubungan kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi terdapat hubungan yang kuat antara kepuasan kerja tenaga perawat dengan mutu pelayanan keperawatan. Hal tersebut ditunjukkan oleh beberapa faktor penyebab puasanya tenaga perawat yang berpengaruh dengan tingginya mutu pelayanan keperawatan yang diberikan. Dari



hasil Analisa menunjukkan koefisien korelasinya adalah sebesar 0,747 dan nilai p sebesar  $<0,001$  kurang dari alpha (0,05) sehingga  $H_0$  ditolak. Maka hubungan antara dua variabel tersebut menunjukkan hubungan yang kuat dengan arah korelasi searah dan bernilai positif. Sehingga semakin tinggi kepuasan yang diperoleh tenaga perawat di ruang Instalasi Bedah Sentral RSUD Ngudi Waluyo Wlingi maka semakin tinggi pula mutu pelayanan keperawatan yang diberikan.

#### **4.3 Keterbatasan Penelitian**

Dalam penelitian ini terdapat beberapa keterbatasan yaitu banyaknya butir pertanyaan dari masing-masing instrumentasi sehingga membutuhkan waktu cukup lama dalam melakukan pengisian oleh tenaga perawat. Pada hasil dan kategori penelitian ini hanya dapat merepresentasi wilayah yang diteliti oleh peneliti sehingga hasil dan kategori penelitian ini tidak dapat disamaratakan dengan semua populasi di seluruh Indonesia. Salah satu keterbatasan lainnya adalah penelitian ini adalah karakteristik demografi yang mayoritas berjenis kelamin laki-laki. Responden dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak dari pada responden dengan jenis kelamin perempuan sehingga kurang menyamaratakan karakteristik demografi.