

BAB V

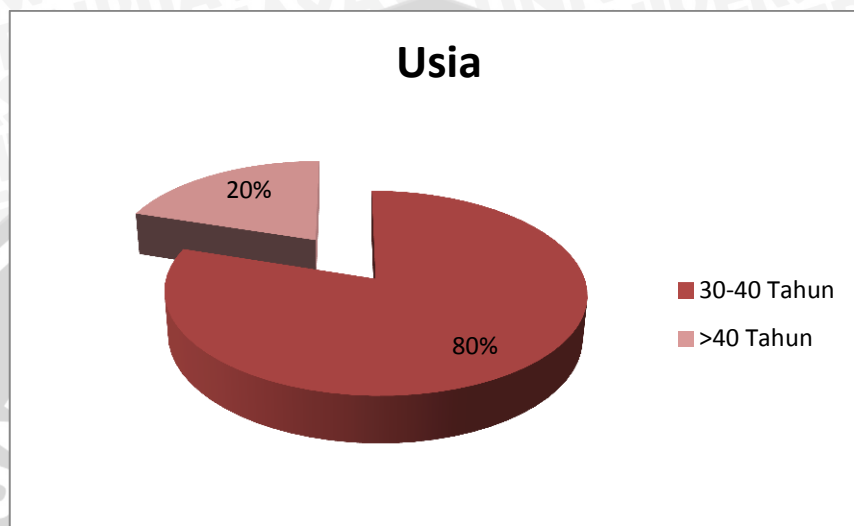
HASIL PENELITIAN DAN ANALISA DATA

Pada bab ini diuraikan hasil penelitian dan analisa data mengenai “Hubungan Antara Kinerja Perawat Dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan Di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo”. Pengambilan data dilakukan pada tanggal 6 April 2016 sampai dengan 9 April 2016 di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo dengan responden sebanyak 5 orang perawat dan 90 orang pasien yang datang berobat. Puskesmas Ngebel sendiri terletak di pusat Kecamatan Ngebel dekat dengan pemukiman warga, mudah akses jalannya sehingga sangat ramai dan menarik untuk jadi tempat penelitian terkait dengan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan didapatkan hasil yang disajikan dalam bentuk diagram dan tabel dari masing-masing variabel meliputi karakteristik dari responden, hasil tabulasi tiap variabel dan tabulasi antara variabel independen dan variabel dependen, yaitu kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien terhadap pelayanan asuhan keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo.

5.1 Karakteristik Responden

5.1.1 Karakteristik Responden Perawat Berdasarkan Usia



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 5.1 di atas diketahui gambaran usia perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo Tahun 2015/2016 yang berjumlah 5 orang. Rata-rata usia perawat adalah 30-50 tahun sebanyak 4 orang atau 80%.

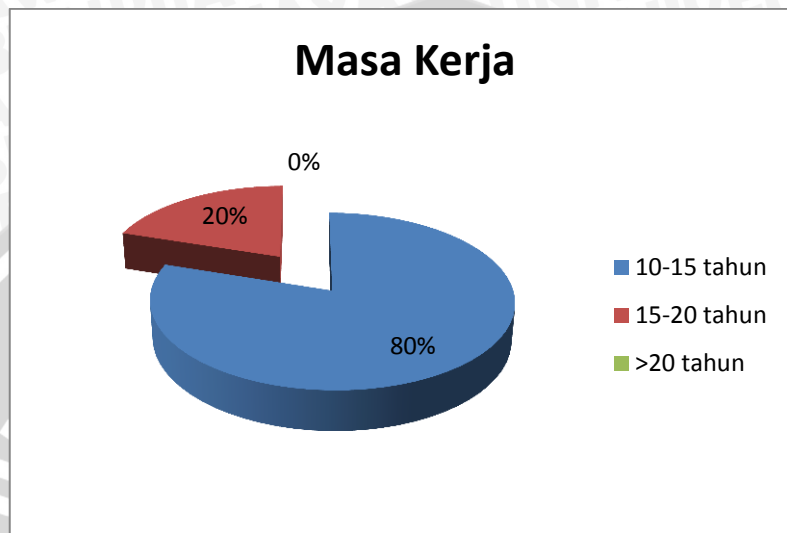
5.1.2. Karakteristik Responden Perawat Berdasarkan Pendidikan



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 5.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan diploma III keperawatan yaitu sejumlah 4 orang (80%). Yang artinya bahwa terdapat selisih yang cukup antara pendidikan perawat yang diploma 3 dan sarjana.

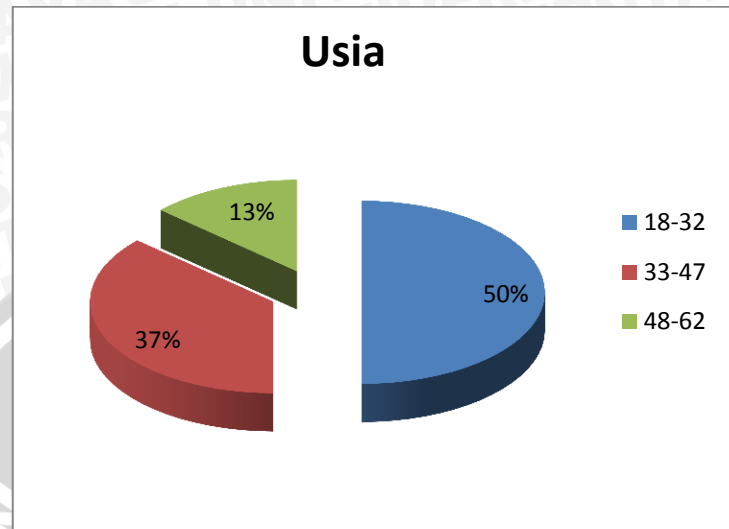
5.1.3 Karakteristik Responden Perawat Berdasarkan Masa Kerja



Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Masa Kerja Perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 5.3 menunjukkan bahwa masa kerja perawat di puskesmas ngebel kabupaten ponorogo memiliki masa kerja terbanyak dalam rentang 10-15 tahun dengan jumlah 80%.

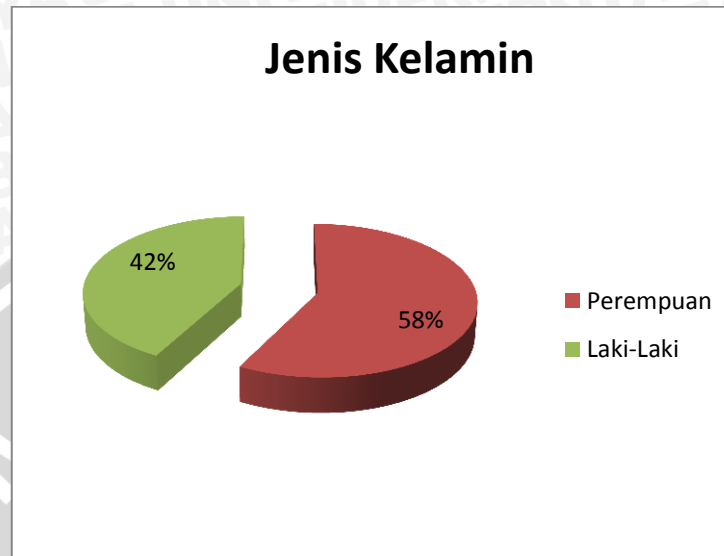
5.1.4 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Usia



Gambar 5.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 5.4 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berusia 18-32 tahun sebanyak 45 orang atau 50%. Artinya terbanyak responden pasien yang datang berobat ke Puskesmas Ngebel yaitu antara usia 18-32 tahun.

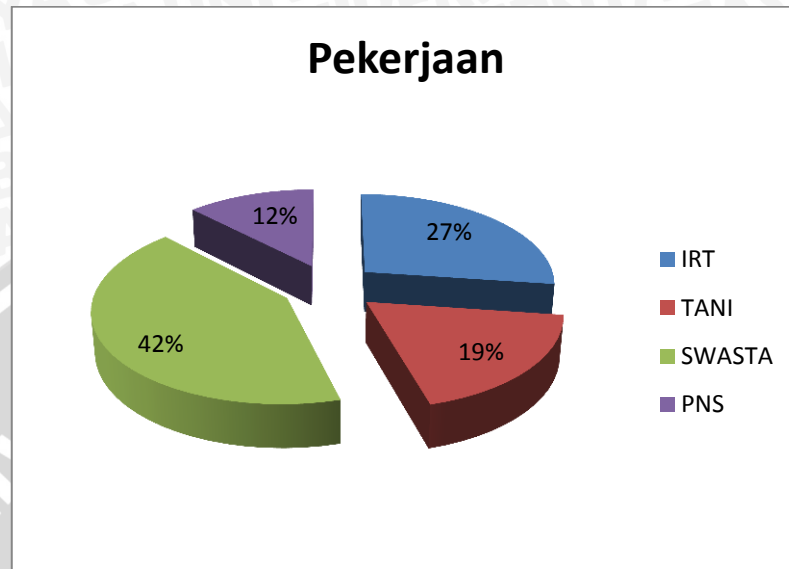
5.1.5 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 5.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 5.5 menunjukkan bahwa jumlah responden berjenis kelamin perempuan lebih banyak daripada responden berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 52 orang (58%) dari total 90 keseluruhan responden yang diambil. Yang artinya bahwa terdapat selisih yang cukup antara jenis kelamin perempuan dan laki-laki.

5.1.6 Karakteristik Responden Pasien Berdasarkan Pekerjaan



Gambar 5.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Berdasarkan gambar 5.6 diketahui bahwa sebagian besar pekerjaan pasien yaitu pegawai swasta dengan jumlah 34 orang (42%). Artinya bahwa pasien kebanyakan yang datang berobat ke puskesmas yaitu yang mempunyai pekerjaan pegawai swasta.

5.2 Kinerja Perawat

Hasil penelitian kinerja perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten

Ponorogo dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.7 Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

| Kinerja | Frekuensi | Persentase |
|--------------|-----------|------------|
| Kurang Baik | 5 | 5.56 |
| Cukup Baik | 85 | 94.44 |
| Total | 90 | 100 |

Sumber : Data Penelitian (angket) 2016

Berdasarkan tabel di atas data tersebut dapat dinyatakan bahwa yang memiliki kinerja kurang baik sebanyak 5 responden (5,56%), dan yang memiliki kinerja cukup baik sebanyak 85 responden atau 94.44%. Artinya bahwa kinerja perawat di puskesmas Ngebel mempunyai kinerja yang cukup baik.

Adapun secara terperinci hasil analisis kinerja perawat di Puskesmas Ngebel berdasarkan standar kinerja perawat yang meliputi pengkajian, diagnosa, perencanaan, tindakan, evaluasi dan catatan asuhan keperawatan dapat dilihat pada tabel 5.8 sebagai berikut.

Tabel 5.8 Standar Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel

| Kinerja Perawat | Cukup Baik | | Kurang Baik | |
|----------------------------|------------|----|-------------|----|
| | Σ | % | Σ | % |
| Pengkajian | 88 | 98 | 2 | 2 |
| Diagnosa | 84 | 93 | 6 | 7 |
| Perencanaan | 85 | 94 | 5 | 6 |
| Tindakan | 87 | 97 | 3 | 3 |
| Evaluasi | 56 | 62 | 34 | 38 |
| Catatan asuhan keperawatan | 84 | 93 | 6 | 7 |

Melalui pengelompokan di atas maka dapat diketahui bahwa pada penilaian kinerja perawat di Puskesmas Ngebel berdasarkan dengan pengkajian yaitu 98% kinerja perawat cukup baik, dan pada penilaian kinerja perawat berdasarkan diagnosa sebanyak 6 orang (7%) menyatakan bahwa kinerja kurang baik. Hasil tersebut didukung dengan hasil observasi yang dilakukan oleh peneliti dengan hasil seperti berikut. Artinya bahwa kinerja perawat cukup baik di puskesmas ngebel pada standar pengkajian dan kinerja perawat kurang baik pada standar diagnosa.

5.9 Tabel Hasil Observasi Kinerja Perawat di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo Berdasarkan Standar Kinerja

| Kinerja | Frekuensi | Persentase |
|-------------|-----------|------------|
| Kurang Baik | 7 | 8 |
| Cukup Baik | 83 | 92 |
| Total | 90 | 100 |

Sumber : Data Penelitian (observasi) 2016

Berdasarkan table hasil observasi di atas maka didapatkan hasil bahwa perawat di Puskesmas Ngebel yang mempunyai kinerja cukup baik sebanyak 83 atau 92%. Artinya perawat di Puskesmas Ngebel mempunyai kinerja yang cukup baik.

5.3 Tingkat Kepuasan Pasien

Hasil penelitian tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 5.10 Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten

| Ponorogo | | |
|--------------|-----------|------------|
| Kepuasan | Frekuensi | Persentase |
| Kurang Puas | 4 | 4.44 |
| Puas | 78 | 86.67 |
| Sangat Puas | 8 | 8.89 |
| Total | 90 | 100 |

Sumber : Data Penelitian (angket) 2016

Berdasarkan tabel di atas data tersebut dapat dinyatakan bahwa sebagian besar pasien menyatakan puas yaitu sebanyak 78 responden (86,67%). Artinya bahwa pasien memiliki tingkat kepuasan yang puas.

Adapun secara terperinci hasil analisis pada tingkat kepuasan pasien berdasarkan 5 dimensi kepuasan pasien yaitu *reliability*, *responsive*, *assurance*, *emphaty* dan *tangible* dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.11 Dimensi Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

| Dimensi Kepuasan | Sangat Puas | | Puas | | Kurang Puas | | Tidak Puas | |
|-------------------------------------|-------------|----|------|----|-------------|----|------------|---|
| | Σ | % | Σ | % | Σ | % | Σ | % |
| Kehandalan (<i>Reliability</i>) | 23 | 26 | 64 | 71 | 3 | 3 | 0 | 0 |
| Cepat Tanggap (<i>Responsive</i>) | 9 | 10 | 63 | 70 | 18 | 20 | 0 | 0 |
| Jaminan (<i>Assurance</i>) | 9 | 10 | 69 | 77 | 12 | 13 | 0 | 0 |
| Empati (<i>Emphaty</i>) | 10 | 11 | 60 | 67 | 18 | 20 | 2 | 2 |
| Kenyataan (<i>Tangible</i>) | 18 | 20 | 48 | 53 | 24 | 27 | 0 | 0 |

Melalui pengelompokan kategori berdasarkan dimensi tingkat kepuasan pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo di atas, maka dapat diketahui bahwa pasien yang menyatakan sangat puas yaitu pada dimensi kehandalan (*reliability*) sebanyak 23 orang atau 26%, pasien yang merasa puas yaitu pada dimensi jaminan (*assurance*) sebanyak 69 orang atau 77% dan yang merasa kurang puas yaitu pada dimensi kenyataan (*tangible*) sebanyak 24 orang atau 27%. Artinya bahwa pasien sangat puas terhadap dimensi kehandalan, puas pada dimensi jaminan dan kurang puas terhadap dimensi kenyataan.

5.4 Hubungan Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Pelayanan Asuhan Keperawatan di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

Korelasi *Spearman* digunakan dalam menganalisa hubungan antara dua variabel. data yang digunakan tidak hanya satu sumber saja, tetapi bisa lebih. Pada penelitian ini terdapat dua sumber data yaitu data kinerja perawat dan tingkat kepuasan pasien.

Perhitungan kerelasi *rank spearman* menggunakan bantuan software SPSS versi 16.00 yang hasilnya dapat dilihat pada Tabel 5.4.1

Tabel 5.12 Hubungan Antara Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan

| Variabel | Korelasi Spearman | Sig. |
|---------------------------------|-------------------|-------|
| Kinerja dengan Tingkat Kepuasan | 0,421 | 0.000 |

Pada hasil uji dapat dilihat bahwa nilai koefisien korelasi spearman bernilai positif yaitu 0.421 yang artinya saat kinerja perawat

semakin baik, maka tingkat kepuasan pasien akan semakin meningkat. Koefisien korelasi yang dihasilkan menunjukkan besarnya hubungan antara kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien dengan nilai r (koefisien korelasi) sebesar 0,421. Nilai korelasi ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel bebas yaitu kinerja perawat dengan variabel terikat yaitu tingkat kepuasan pasien termasuk kategori yang sedang. Hubungan kinerja perawat dengan tingkat kepuasan pasien memiliki hubungan yang signifikan karena memiliki p -value $(0,000) < 0,05$ (5%).

Tabel 5.13 Crosstabulating Kinerja Perawat dengan Tingkat Kepuasan Pasien di Puskesmas Ngebel Kabupaten Ponorogo

| Tingkat Kepuasan | Kinerja Perawat | | | | Total | |
|------------------|-----------------|-------------|------------|--------------|-----------|------------|
| | Kurang Baik | | Cukup Baik | | Σ | % |
| | Σ | % | Σ | % | | |
| Kurang Puas | 3 | 3,33 | 1 | 1,11 | 4 | 4,44 |
| Puas | 2 | 2,22 | 76 | 84,44 | 78 | 86,67 |
| Sangat Puas | 0 | 0,00 | 8 | 8,89 | 8 | 8,89 |
| Total | 5 | 5,56 | 85 | 94,44 | 90 | 100 |

Pada Tabel 5.13 diatas terlihat bahwa dari 90 orang terbagi menjadi 6 golongan, untuk perawat yang memiliki kinerja kurang baik yang memiliki kepuasan kurang puas sebanyak 3 pasien atau 3,33%, yang memiliki tingkat kepuasan yang puas sebanyak 2 pasien atau 2,22%, dan yang memiliki kepuasan sangat puas sebanyak 0 orang atau 0%. Perawat yang memiliki kinerja cukup baik yang memiliki kepuasan kurang puas sebanyak 1 pasien atau 1,11%, yang memiliki tingkat kepuasan yang puas sebanyak 76 pasien atau 84,44%, dan yang memiliki kepuasan sangat puas sebanyak 8 orang atau 8,89%.