

BAB V

PENUTUP

V.1 Kesimpulan

Analisis terkait penelitian yang berjudul hubungan *organizational citizenship behavior* perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan pada masa pandemic COVID-19 di RSUD Depok dengan jumlah 60 responden, diketahui beberapa kesimpulan.

Gambaran karakteristik 60 responden pada penelitian ini adalah perawat yang bertugas di Ruang Instalasi Gawat Darurat (IGD), Ruang Rawat Inap Kenanga Isolasi COVID-19, dan Ruang Poli Rawat Jalan, sebagian besar (61.7%) adalah perempuan, dengan usia rata-rata dibawah 40 tahun (86.7%), pendidikan terakhir perawat didominasi oleh pendidikan vokasional (D3 Keperawatan) sebanyak (81.7%), dan rata-rata sudah berkerja < 5 tahun (60%) serta lebih banyak perawat yang berstatus sudah menikah (78.3%). Hasil analisis gambaran karakteristik responden yang mendominasi berdasarkan observasi tidak mempengaruhi perilaku *organizational citizenship behavior* perawat dan kualitas pelayanan keperawatan di ruangan yang diteliti.

Gambaran perilaku *altruisme* (kesukarelaan) dari 60 perawat di dapatkan bahwa 31 perawat (48.3%) memiliki perilaku *altruism* yang tinggi. Perilaku *conscientiousness* (kesadaran) didapatkan bahwa 41 perawat (68.3%) memiliki perilaku *conscientiousness* yang tinggi. Perilaku *sportsmanship* (sportifitas) didapatkan perawat yang mempunyai perilaku *sportsmanship* yang tinggi memiliki jumlah yang sama dengan perawat yang mempunyai perilaku *sportsmanship* yang rendah yaitu masing-masing berjumlah 30 perawat (50%). Gambaran perilaku *courtesy* (kesopanan) didapatkan bahwa 37 perawat (61.7%) memiliki perilaku *courtesy* yang tinggikan perilaku *civic virtue* (kebajikan kewarganegaraan) didapatkan bahwa 33 perawat (55 %) memiliki perilaku *civic virtue* yang tinggi.

Analisis hasil observasi gambaran dimensi *organizational citizenship behavior* yang meliputi *altruism*, *conscientiousness*, *sportsmanship*, *courtesy*, dan *civic virtue* didapatkan bahwa mayoritas perawat memiliki dimensi perilaku

organizational citizenship behavior yang tinggi. Analisis berupa uji statistik dan observasi didapatkan gambaran perilaku kualitas pelayanan keperawatan pada 60 perawat diperoleh 36 (60%) perawat memiliki kualitas pelayanan keperawatan yang tinggi.

Analisis bivariat pada penelitian didapatkan bahwa terdapat hubungan antara *altruism* (kesukarelaan) dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan hasil analisis uji stastisik *Chi Square* didapatkan nilai *p-value* = 0.035 dan pada hubungan antara *conscientiousness* (kesadaran) dengan kualitas pelayanan keperawatan diperoleh hasil nilai *p-value* = 0.000. Terdapat hubungan antara *sportsmanship* (sportifitas) dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan nilai *p-value* = 0.002, ada hubungan antara *courtesy* (kesopanan) dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan didapatkan nilai *p-value* = 0.000 serta perilaku *civic virtue* berhubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan hasil nilai *p-value* = 0.001. Nilai *p-value* dari dimensi *organizational citizenship behavior* perawat seluruhnya > 0.05 yang artinya bahwa dimensi *organizational citizenship behavior* memiliki hubungan dengan kualitas pelayanan keperawatan.

Terdapat hubungan antara *organizational citizenship behavior* perawat dengan kualitas pelayanan keperawatan dengan hasil uji *Chi Square* yaitu *p-value* (0.000) < *a* (0.05). Disimpulkan bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* perawat yang semakin tinggi maka akan semakin baik kualitas pelayanan keperawatan.

V.2 Saran

Penelitian yang telah dilakukan tentunya memiliki saran terkait penelitian untuk dijadikan pertimbangan bagi akademis, tempat penelitian dan peneliti selanjutnya sebagai berikut :

a. Bagi Akademis

Pihak akademis diharapkan dapat memanfaatkan penelitian ini sebagai bahan ajar dan tambahan referensi pada mata kuliah manajemen keperawatan terutama pada sub matakuliah *organizing* dan analisis jurnal.

b. Bagi Tempat Penelitian

Hasil dari penelitian terhadap sikap dan perilaku *organizational citizenship behavior* perawat di RSUD Depok diharapkan dapat menjadi acuan perawat untuk memperbaiki sikap dan perilaku *organizational citizenship behavior* yang cukup baik menjadi lebih baik lagi dari sebelumnya. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan tambahan informasi yang bermanfaat bagi manajemen keperawatan rumah sakit antara lain:

- 1) Kepala ruangan dan manajemen keperawatan dapat melakukan evaluasi rutin kepada sumber daya manusia dan fasilitas kesehatan terhadap kualitas pelayanan keperawatan guna meningkatkan kualitas pelayanan keperawatan yang lebih baik.
- 2) Manajemen Rumah Sakit dalam melakukan *recruitment* perawat diharapkan tidak hanya melihat pada usia tetapi melihat lebih kearah kompetensi yang dimiliki perawat.
- 3) Manajemen Rumah Sakit di bidang keperawatan untuk meningkatkan pendidikan Profesional (Ners) di dalam RSUD Depok dengan cara melakukan evaluasi yang dapat melalui *form* kinerja dan penilaian kepada perawat untuk menentukan perawat berprestasi atau perawat terbaik yang bisa mendapatkan beasiswa untuk lanjutan pendidikan.
- 4) Manajemen rumah sakit dapat mengadakan pelatihan-pelatihan yang diselenggarakan internal maupun eksternal untuk memperkaya kemampuan dan skill perawat.
- 5) Manajemen Rumah Sakit dapat mengadakan *Employee Gathering* kepada perawat yang berkerja di RSUD Depok guna meningkatkan perilaku *organizational citizenship behavior* terkhusus perilaku *sportmanship* dalam bertugas dan dapat mempererat hubungan baik antar sesama rekan kerja.

c. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi, sarana informasi dan acuan untuk mengembangkan penelitian selanjutnya serta disarankan kepada peneliti selanjutnya untuk melanjutkan penelitian ini dengan menambah atau memperluas variabel lain seperti menganalisis

perbandingan sikap perilaku *organizational citizenship behavior* dengan kualitas pelayanan keperawatan saat terjadinya pandemi COVID-19 dengan setelah terjadi pandemi COVID-19 atau yang lainnya. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk menggunakan uji regresi linier untuk menentukan tingkat ke-eratan antar variabel.