

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### A. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian dilakukan di Puskesmas II Denpasar Timur pada tanggal 7 sampai dengan 12 Juni 2021.

#### B. Analisis Univariat

Subjek pada penelitian ini sebanyak 275 orang pasien yang berobat ke Puskesmas II Denpasar Timur. Sampel diperoleh menggunakan teknik *probability sampling* yaitu dengan *simple random sampling*. Karakteristik subjek penelitian dapat diuraikan berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan yang didistribusikan ke dalam tabel distribusi sebagai berikut:

##### 5.B.1.1 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Umur

Karakteristik subjek penelitian berdasarkan umur di Puskesmas II Denpasar Timur dapat dilihat pada tabel 5.1 berikut ini:

**Tabel 5.1** Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Umur di Puskesmas II Denpasar Timur

Umur (th)	Frekuensi (f)	Persentase (%)
≤ 20	8	2.9
21-30	81	29.5
31-40	61	22.2
41-50	95	34.5
51-60	30	10,9
<b>Jumlah</b>	<b>275</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Lampiran 15

Berdasarkan tabel 5.1 dapat dijelaskan bahwa dari 275 responden, Sebagian besar rentang umur responden 41-50 tahun yaitu 95 orang atau sebesar 34,5%.

### 5.B.1.2 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik subyek penelitian berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 5.2 berikut ini:

**Tabel 5.2** Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi (f)	Persentase (%)
Laki-Laki	118	42.9
Perempuan	157	57.1
<b>Jumlah</b>	<b>275</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Lampiran 15*

Berdasarkan tabel 5.2 dapat dijelaskan bahwa dari 275 responden, sebagian besar berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 157 orang atau 57,1%, dan laki-laki sebanyak 118 orang atau 42,9 %.

### 5.B.1.3 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik subjek penelitian berdasarkan pendidikan dapat dilihat pada tabel 5.3 berikut ini:

**Tabel 5.3** Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Pendidikan

Pendidikan	Frekuensi (f)	Persentase (%)
SLTP	27	9.8
SLTA	134	48.7
Perguruan Tinggi	114	41.5
<b>Jumlah</b>	<b>275</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Lampiran 15*

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa dari 275 responden, sebagian besar dengan Pendidikan SLTA yaitu 134 orang atau 48,7 %.

### 5.B.1.4 Karakteristik Subjek Penelitian Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik subjek penelitian berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel

5.4 berikut ini:

**Tabel 5.4** Karakteristik Subjek Penelitian berdasarkan Pekerjaan

<b>Pekerjaan</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
Pelajar	33	12.0
Swasta	212	77.1
Ibu Rumah Tangga	19	6.9
PNS	11	4.0
<b>TOTAL</b>	<b>275</b>	<b>100</b>

*Sumber : Data Lampiran 15*

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa sebagian besar responden dengan pekerjaan swasta sebanyak 212 orang atau 77,1% yang meliputi (wirausaha, petani, buruh).

### 5.B.2 Hasil Pengamatan terhadap Objek Penelitian sesuai Variabel Penelitian

Hasil pengamatan berdasarkan variabel penelitian menggunakan instrument pengumpulan data yang terdiri dari dua kuesioner yaitu komunikasi verbal dan non verbal serta kepuasan pasien. Setelah seluruh data terkumpul maka data disajikan dalam tabel distribusi sebagai berikut:

- a. Kemampuan komunikasi verbal dan non verbal perawat di Puskesmas II Denpasar Timur

Komunikasi dikategorikan ke dalam dua kategori, yaitu sebagai berikut :

**Tabel 5.5** Distribusi komunikasi verbal dan non verbal perawat

<b>No</b>	<b>Komunikasi</b>	<b>Frekuensi (f)</b>	<b>Persentase (%)</b>
	<b>Komunikasi Verbal</b>		

1	Baik	204	74.2
2	Kurang	71	25.8
<b>Komunikasi Non Verbal</b>			
1	Baik	154	56.0
2	Kurang	121	44.0
<b>Jumlah</b>		<b>275</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Lampiran 15

Berdasarkan tabel 5.5 dapat diketahui bahwa dari 275 responden sebagian besar pasien menyatakan bahwa perawat di Puskesmas II Denpasar Timur memiliki kemampuan komunikasi verbal yang baik sebanyak 204 orang atau 74,2%, dan sebagian besar perawat juga memiliki komunikasi non verbal yang baik yaitu sebanyak 154 orang atau 56,0%

b. Kepuasan pasien di Puskesmas II Denpasar Timur

Kepuasan pasien di Puskesmas II Denpasar Timur dikategorikan ke dalam tiga kategori, yaitu sangat puas, puas dan kurang puas terhadap aspek tangible (fisik), reability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), assurance (kepastian), empathy (empati) serta kepuasan pasien secara keseluruhan sebagai berikut :

**Tabel 5.6** Distribusi kepuasan pasien

No	Kepuasan pasien	Frekuensi (f)	Persentase (%)
<b>Tangible</b>			
1	Sangat puas	50	18.2
2	Puas	86	31.3
3	Kurang puas	139	50.5
<b>Reability</b>			
1	Sangat puas	103	37.5
2	Puas	109	39.6
3	Kurang puas	63	22.9
<b>Responsiveness</b>			
1	Sangat puas	88	32.0
2	Puas	183	66.5
3	Kurang puas	4	1.5
<b>Assurance</b>			

1	Sangat puas	96	34.9
2	Puas	158	57.5
3	Kurang puas	21	7.6
<b>Empathy</b>			
1	Sangat puas	107	38.9
2	Puas	147	53.5
3	Kurang puas	21	7.6
<b>Kepuasan pasien</b>			
1	Sangat puas	116	42.2
2	Puas	107	38.9
3	Kurang puas	52	18.9
<b>Jumlah</b>		<b>275</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Lampiran 15

Berdasarkan tabel 5.6 diketahui bahwa dari 275 responden di Puskesmas II Denpasar Timur sebagian besar pada aspek tangible merasa kurang puas yaitu sebanyak 139 orang atau 50,5%, dimensi reability sebagian besar merasa puas yaitu 109 orang atau 36,9%, dimensi responsiveness sebagian besar merasa puas sebanyak 183 orang atau 66,5%, dimensi assurance sebagian besar merasa puas sebanyak 158 orang atau 57,5% dan dimensi empathy sebagian besar responden merasa puas sebanyak 147 orang atau 53,5%. Secara umum pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 116 orang atau 42,2%, namun masih terdapat 52 orang atau 18,9% pasien merasa kurang puas.

### C. Analisis Bivariat

Data yang sudah terkumpul selanjutnya dianalisis menggunakan metode analisis *Rank-Spearman* untuk menyimpulkan hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien. Hasil analisis data dapat ditampilkan dengan tabel distribusi sebagai berikut:

**Tabel 5.7** Hubungan antara komunikasi verbal dan non verbal perawat dengan kepuasan pasien di Puskesmas II Denpasar Timur

<b>Komunikasi perawat</b>	<b>Kepuasan pasien</b>						r	p value
	Sangat Puas		Puas		Kurang puas			
<b>Komunikasi Verbal</b>	(n)	(%)	(n)	(%)	(n)	(%)		

Baik	93	33.8	8	2.9	40	14.5	0.577	0.003
Kurang	23	8.4	44	16.0	67	24.4		
Jumlah	116	42.2	52	18.9	107	38.9		
<b>Komunikasi Non Verbal</b>								
Baik	78	28.4	25	9.1	58	21.1	0.595	0.001
Kurang	38	13.8	27	9.8	49	17.8		
Jumlah	116	42.2	52	18.9	107	38.9		

\*\* . Significant at the 0.05 level (2-tailed).

*Sumber : Data Lampiran 15*

Berdasarkan tabel 5.7 dapat disimpulkan bahwa pada 275 responden sebagian besar perawat dengan komunikasi verbal yang baik membuat pasien merasa sangat puas yaitu sebanyak 93 orang (33,8%), sebagian besar perawat yang memiliki komunikasi verbal yang kurang mengakibatkan pasien merasa kurang puas sebanyak 67 orang atau 24,4%. Perawat dengan komunikasi non verbal yang baik membuat sebagian besar pasien merasa sangat puas yaitu sebesar 78 orang atau 28.4% sedangkan perawat yang memiliki komunikasi non verbal yang kurang membuat pasien merasa kurang puas yaitu sebesar 49 orang atau 17.8%.

Dalam uji korelasi apabila nilai analisis data ( $p$ ) lebih kecil dari nilai batas signifikansi ( $\alpha = 0,05$ ) maka kedua variabel mempunyai hubungan yang bermakna atau signifikan. Sebaliknya apabila  $p > 0,05$  maka kedua variabel tidak mempunyai hubungan yang bermakna atau tidak signifikan.

Berdasarkan hasil analisis data pada tabel 5.7 didapatkan nilai signifikansi komunikasi verbal perawat ( $p$ ) = 0,003,  $r = 0,577$  yang dibandingkan dengan  $\alpha = 0,05$  dimana nilai  $p < 0,05$  sehingga  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi verbal perawat terhadap kepuasan pasien di Puskesmas II Denpasar Timur dengan kekuatan hubungan yang sedang. Dan nilai signifikansi komunikasi non verbal perawat ( $p$ ) = 0.001,  $r = 0,595$  sehingga  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan yang signifikan antara komunikasi non verbal terhadap tingkat kepuasan pasien di Puskesmas II Denpasar Timur dengan kekuatan hubungan yang sedang.