

SKRIPSI

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN *COMPLAINT HANDLING* DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS

TURI LAMONGAN



SENJA ANGGUN REGITA CAHYANI
NIM. 16.02.01.2219

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
2020**

HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN *COMPLAINT HANDLING* DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS

TURI LAMONGAN

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Keperawatan**

**SENJA ANGGUN REGITA CAHYANI
NIM. 16.02.01.2219**

**PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
FAKULTAS ILMU KESEHATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertandatangan di bawah ini:

NAMA : SENJA ANGGUN REGITA CAHYANI
NIM : 16.02.01.2219
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : TUBAN, 30 OKTOBER 1997
INSTITUSI : FAKULTAS ILMU KESEHATAN
PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan *Complaint Handling* dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan” adalah bukan skripsi orang lain baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali dalam bentuk kutipan yang telah disebutkan sumbernya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila pernyataan ini tidak benar, saya bersedia mendapatkan sanksi akademis.

Lamongan, 17 April 2020

Yang Menyatakan,



SENJA ANGGUN REGITA CAHYANI
NIM: 16.02.01.2219

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh : SENJA ANGGUN REGITA CAHYANI

NIM : 16.02.01.2219

Judul : HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
COMPLAINT HANDLING DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS TURI LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Pengudi Skripsi pada

Tanggal : 05 Mei 2020

Mengetahui

Pembimbing I

Suratmi
7/04

Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NIK : 1984.0127.200812.043

Pembimbing II

Nurul Hikmatul Qowi
Acc tgk 17/4/20

Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep.,Ns., M.Kep
NIK. 1991.0912.201807.090

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi Oleh : SENJA ANGGUN REGITA CAHYANI

NIM : 16.02.01.2219

Judul : HUBUNGAN PERILAKU *CARING* PERAWAT DENGAN
COMPLAINT *HANDLING* DALAM PELAYANAN
KEPERAWATAN DI PUSKESMAS TURI LAMONGAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian Sidang Skripsi
Di Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi S1 Keperawatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Tanggal: 05 Mei 2020

PANITIA PENGUJI

Tanda Tangan

Ketua : Drs. Budi Utomo, M.Kes
.....

Anggota : 1. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep
.....

2. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep.,Ns., M.Kep
.....

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan

Arifal Aris, S.Kep., Ns., M.Kes
NIK : 1978.0821.200601.015

CURICULUM VITAE

Nama : Senja Anggun Regita Cahyani

Tempat, Tanggal Lahir : Tuban, 30 Oktober 1997

Alamat Rumah : RT. 02 RW. 04 Dusun Pancuran Desa Pakis
Kecamatan Grabagan Kabupaten Tuban

Pekerjaan : Mahasiswa

Riwayat Pendidikan :

1. RA Al-Hidayah Kesamben Plumpang Tuban Lulus Tahun 2004
2. SD Negeri Pakis Grabagan Tuban Lulus Tahun 2010
3. SMP Negeri 01 Plumpang Tuban Lulus Tahun 2013
4. SMA Negeri 01 Rengel Tuban Lulus Tahun 2016
5. Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun 2016 sampai sekarang tahun 2020

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN

MOTTO

“la yukallifullahu nafsan illa wus aha”

Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya.

Jika kamu berfokus pada masalah, kamu akan mendapatkan lebih banyak masalah. Ketika kamu berfokus pada kemungkinan, maka kamu akan mendapatkan lebih banyak kesempatan..

PERSEMPAHAN

Alhamdulillah hirobbil alamin

Skripsi ini saya persembahkan kepada kedua orangtua saya.

Terimakasih kepada ayah dan ibu atas do'a, kasih sayang, dukungan semangat, dan pengorbanan yang tak henti-hentinya diberikan kepadaku, kalian adalah semangatku, alasanku untuk tetap berjuang menggapai cita-citaku.

Terimakasih kepada saudaraku yang selalu memberikan semangat, serta menghibur disaat aku sedang bingung mengerjakan skripsi ini.

Terimakasih kepada dosen pembimbing dan seluruh dosen Universitas Muhammadiyah Lamongan yang telah memberikan ilmu untuk menjadi perawat yang lebih baik untuk masa depan.

Terimakasih kepada para sahabatku yang telah membantuku dan seluruh teman-teman kelas B angkatan 2016 yang selalu memberikan keceriaan dan rasa solidaritas.

ABSTRAK

Cahyani, Senja Anggun Regita. 2020. **Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan *Complaint Handling* dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan.** Skripsi. Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Suratmi, S. Kep., Ns., M. Kep, (2) Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M. Kep.

Perilaku *caring* perawat dan ketanggapan penanganan keluhan sangat penting dalam memenuhi kepuasan pasien, hal ini menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan disebuah pelayanan kesehatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan. Penelitian ini menggunakan metode *cross sectional*, dengan desain analitik korelasional, dengan menggunakan teknik *consecutive sampling* didapatkan 37 responden. Variabel independen adalah perilaku *caring* perawat dan variabel dependen adalah *complaint handling*. Instrumen perilaku *caring* menggunakan kuesioner tertutup, *complaint handling* menggunakan kuesioner tertutup. Penelitian didapatkan hasil hampir sebagian perilaku *caring* perawat cukup sebanyak 17 orang (45,9%) dan hampir sebagian *complaint handling* cukup sebanyak 18 orang (48,6%) penelitian ini menggunakan program *SPSS 16.0 For Windows* menggunakan uji *Spearman Rank* dengan nilai $\alpha=0,05$ diperoleh nilai $p= 0,000$ artinya ada hubungan antara perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan. Berdasarkan hasil penelitian diharapkan pelayanan kesehatan lebih memprioritaskan kualitas pelayanan yaitu dengan memperbaiki perilaku *caring* perawat dan *complaint handling* sehingga tidak terjadi keluhan yang berulang.

Kata Kunci: Perilaku *Caring*, *Complaint Handling*, Pelayanan Keperawatan.

ABSTRACT

Cahyani, Senja Anggun Regita. 2020. Relations Of Nurse Caring Behaviors with Complaint Handling in Nursing Services at the Public Health Center Turi Lamongan. Essay. Muhammadiyah Lamongan University. Advisor (1) Suratmi, S. Kep., Ns., M. Kep, (2) Nurul Hikmatul Qowi, S. Kep., Ns., M. Kep.

Nurse caring behavior and complaint handling response are very important in meeting patient satisfaction, this is one indicator of the quality of service in a health service. The purpose of this study was to determine the relationship Of nurse caring behaviors with complaint handling in nursing services at the PHC Turi Lamongan. This study used a cross-sectional method, with a correlational analytic design, using a consecutive sampling technique obtained 37 respondents. The independent variable is nurses caring behavior and the dependent variable is complaint handling. The caring behavior instrument uses a closed questionnaire, complaint handling uses a closed questionnaire . The study showed almost half of nurses caring behavior quite as many as 17 people (45.9%) and almost half of complaint handling quite as many as 18 people (48.6%) of this study using SPSS 16.0 For Windows using Spearman Rank test with a value of $\alpha = 0, 05$ obtained the value $p = 0, 000$ means that there is a relationship between nurse caring behaviors with complaint handling in nursing care in health centers Turi Lamongan. Based on the results of the study are expected that health services will prioritize service quality by improving to nurses caring behavior and complaint handling so that no complaints are repeated.

Keywords: Caring Behaviors, Complaint Handling, Nursing Care.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Alloh SWT, karna berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan *Complaint Handling* dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan” sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan di Universitas Muhammadiyah Lamongan.

Dalam penyusunan, penulis mendapatkan banyak pengarahan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat Bapak/Ibu:

1. Drs. Budi Utomo, Amd.Kep., M.Kes, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan.
2. dr. El Aziz Muslim, selaku Kepala Puskesmas Turi Lamongan.
3. Arifal Aris, S.Kep.,Ns.,M.Kes, selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan.
4. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan dan selaku pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi skripsi ini.
5. Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberi petunjuk, saran, dorongan moril selama penyusunan skripsi.

6. Orang tuaku dan saudaraku yang senantiasa memberikan dukungan baik berupa material maupun spiritual dan senantiasa memberikan kasih sayang, semangat, dukungan, doa, serta bimbingan untuk keberhasilan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh responden yang telah bersedia memberikan informasi dalam penyusunan skripsi skripsi ini.
8. Semua pihak yang telah memberikan dukungan moril dan materiil dalam terselesaiannya skripsi skripsi ini.

Semoga Alloh SWT memberi balasan pahala atas semua kebaikan yang diberikan. Penulis menyadari skripsi penelitian ini masih banyak kekurangan, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan, akhirnya penulis berharap semoga skripsi skripsi ini bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan bagi semua pembaca pada umumnya.

Lamongan, 17 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	ii
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
CURICULUM VITAE.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR SINGKATAN.....	xvi
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
BAB 1: PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	6
1.4.2 Manfaat Praktis	7
BAB 2: TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Konsep Perilaku <i>Caring</i>	8
2.1.1 Pengertian Perilaku	8
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku	8

2.1.3 Pengertian <i>Caring</i>	9
2.1.4 Komponen <i>Caring</i>	9
2.1.5 Faktor yang Mempengaruhi Perilaku <i>Caring</i>	11
2.1.6 Manfaat <i>Caring</i>	11
2.1.7 Asumsi Dasar Pengembangan Teori <i>Caring</i>	12
2.1.8 Faktor <i>Carative</i> Utama dalam <i>Caring</i>	13
2.1.9 Karakteristik <i>Caring</i>	14
2.1.10 Daftar Dimensi Perilaku <i>Caring</i>	15
2.2 Konsep <i>Complaint Handling</i>	16
2.2.1 Pengertian <i>Complaint Handling</i>	16
2.2.2 Faktor yang Mempengaruhi <i>Complaint Handling</i>	17
2.2.3 Jenis-jenis <i>Complaint Handling</i>	18
2.2.4 Proses <i>Complaint Handling</i>	18
2.2.5 Penyimpanan <i>Complaint Handling</i>	20
2.2.6 Dimensi <i>Complaint Handling</i>	20
2.2.7 Mengelola <i>Complaint</i> Klien.....	21
2.2.8 Standart <i>Complaint Handling</i>	22
2.2.9 Tipe-tipe Pelanggan	22
2.3 Konsep Pelayanan Keperawatan.....	23
2.3.1 Definisi Keperawatan	23
2.3.2 Prinsip Keperawatan	23
2.3.3 Definisi Pelayanan Keperawatan	23
2.3.4 Aspek Pelayanan Keperawatan.....	24
2.3.5 Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Keperawatan	26
2.3.6 Indikator Penilaian Mutu Pelayanan Keperawatan.....	27
2.3.7 Ciri-ciri Pelayanan yang Baik	28
2.4 Kerangka Konsep	29
2.5 Hipotesis.....	30
BAB 3: METODE PENELITIAN	
3.1 Desain Penelitian	31
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	31

3.3 Kerangka Kerja	32
3.4 Populasi, Sampel dan Sampling.....	33
3.4.1 Populasi.....	33
3.4.2 Sampel	33
3.4.3 Teknik Sampling.....	33
3.5 Identifikasi Variabel.....	34
3.5.1 Pengertian Variabel.....	34
3.5.2 Variabel Independen	34
3.5.3 Variabel Dependen	34
3.6 Definisi Operasional	36
3.7 Pengumpulan Data dan Analisa Data.	37
3.7.1 Pengumpulan Data	37
3.7.2 Instrumen Pengumpulan Data.....	37
3.7.3 Pengolahan Data	39
3.8 Etika Penelitian	41
3.8.1 <i>Informed Consent</i>	42
3.8.2 <i>Anonymity</i>	42
3.8.3 <i>Confidentiality</i>	42
BAB 4 : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Hasil Penelitian	43
4.2 Pembahasan	48
BAB 5 : KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	57
5.2 Saran	57
DAFTAR PUSTAKA	57
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.2 Definisi Operasional hubungan perilaku <i>caring</i> perawat dengan <i>complaint handling</i> dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan.....	35
Tabel 3.3 <i>Blue print</i> instrument penelitian terkait perilaku <i>caring</i> perawat.....	37
Tabel 3.4 <i>Blue print</i> instrument penelitian terkait <i>complaint handling</i>	37
Tabel 4.1 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari – Maret 2020.....	43
Tabel 4.2 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.....	43
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.....	44
Tabel 4.4 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.....	44
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Agama di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.....	45
Tabel 4.6 Distribusi Frekuensi Perilaku <i>Caring</i> Perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.	45
Tabel 4.7 Distribusi Frekuensi <i>Complaint Handling</i> di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020..	46
Tabel 4.8 Tabel Silang Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan <i>Complaint Handling</i> dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020..	46

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Konsep Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan <i>Complaint Handling</i> dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan	29
Gambar 3.1 Kerangka Kerja Hubungan Perilaku <i>Caring</i> Perawat dengan <i>Complaint Handling</i> dalam Pelayanan Keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan	32

DAFTAR SINGKATAN

Amd.Kep	: Ahli Madya Keperawatan
Kemenkes RI	: Kementerian Kesehatan Republik Indonesia
M.Kep	: Magister Keperawatan
M.Kes	: Magister Kesehatan
NIK	: Nomor Induk Kepegawaian
NIM	: Nomor Induk Mahasiswa
No	: Nomer
Ns	: Ners
Prodi	: Program Studi
S.Kep	: Sarjana Keperawatan
SPSS	: Statisfical Product and Service Solution
WHO	: World Health Organization

DAFTAR SIMBOL

-	: Sampai
%	: Prosentase
/	: Per
SP	: Skor Perolehan
SM	: Skor Maksimal
N	: Jumlah Sampel
N	: perkiraan besar populasi
n	: Jumlah pasangan rank untuk spearmen
r_0	: Nilai Korelasi
d^2	: Selisih setiap pasangan rank

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Surat Permohonan Ijin Penelitian dari Universitas Muhammadiyah Lamongan
- Lampiran 2 Surat Pemberian Ijin Untuk Melakukan Penelitian dari Kepala Puskesmas Turi Lamongan
- Lampiran 3 Lembar Kuesioner Perilaku *Caring* Perawat
- Lampiran 4 Lembar Kuesioner *Complaint Handling*
- Lampiran 5 Lembar Permohonan Menjadi Responden
- Lampiran 6 Lembar Persetujuan Menjadi Responden
- Lampiran 7 Lembar Penjelasan Penelitian
- Lampiran 8 Jadwal Skripsi
- Lampiran 9 Lembar Tabulasi Data
- Lampiran 10 Lembar SPSS
- Lampiran 11 Lembar Konsultasi