

SKRIPSI

HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN *COMPLAINT*

***HANDLING* DI PUSKESMAS DRADAH LAMONGAN**



WAFIQ DHIYA'UDDIN
NIM. 18.02.01.2613

PROGRAM STUDI S1 KEPERAWATAN

FAKULTAS ILMU KESEHATAN

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH LAMONGAN

2022

**HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN *COMPLAINT*
HANDLING DI PUSKESMAS DRADAH LAMONGAN**

SKRIPSI

**Diajukan Kepada Prodi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan Sebagai Salah Satu
Syarat Untuk Melanjutkan Penelitian**

**WAFIQ DHIYA'UDDIN
NIM. 18.02.01.2613**

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

2022

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : WAFIQ DHIYA'UDDIN
NIM : 1802012613
TEMPAT, TANGGAL LAHIR : LAMONGAN, 14 MEI 2000
INSTITUSI : UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
LAMONGAN

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul: "Hubungan Komunikasi Perawat Dengan *Complaint Handling* di Puskesmas Dradah 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 *mendapat* sanksi akademis.

Lamongan, Agustus 2022

yang menyatakan



WAFIQ DHIYA'UDDIN
NIM 18.02.01.2613

LEMBAR PERSETUJUAN

Proposal Oleh : WAFIQ DHIYA'UDDIN
NIM : 1802012613
Judul : HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN
COMPLAINT HANDLING DI PUSKESMAS DRADAH
LAMONGAN

Telah disetujui untuk diujikan dihadapan Dewan Penguji proposal pada
bulan Juni 2022

Oleh :

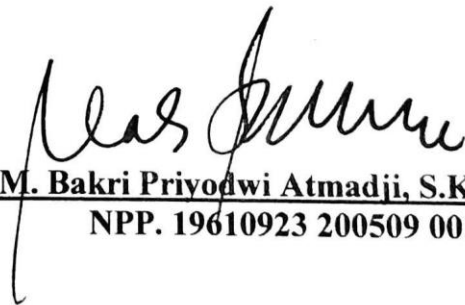
Mengetahui :

Pembimbing I



Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kep
NPP. 19840127 200812048

Pembimbing II



H. M. Bakri Priyodwi Atmadji, S.Kep., M.Kep.
NPP. 19610923 200509 001

LEMBAR PENGESAHAN

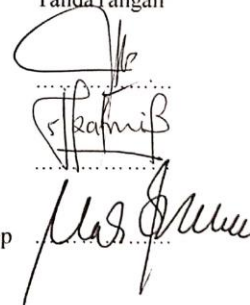
Proposal Oleh : WAFIQ DHIYA'UDDIN
NIM : 1802012613
Judul : HUBUNGAN KOMUNIKASI PERAWAT DENGAN
COMPLAINT HANDLING DI PUSKESMAS DRADAH
LAMONGAN

Telah Diuji Dan Disetujui Oleh Tim Penguji Pada Ujian skripsi
Di Fakultas Ilmu Kesehatan Program Studi S1-Keperawatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan
Bulan : Agustus 2022

PANITIA PENGUJI

Ketua : Nurul Hikmatul Qowi, S.Kep., Ns., M.Kep
Anggota : 1. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep
2. H. M. Bakri Priyodwi Atmadji, S.Kep., M.Kep

Tanda Tangan



Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan
Universitas Muhammadiyah Lamongan



Arif, S. Kep., Ns., M. Kes
NIK. 19878 08 21 2006 01 015

KURIKULUM VITAE

- Nama : WAFIQ DHIYA`UDDIN
- Tempat, Tanggal Lahir : Lamongan, 14 Mei 2000
- Alamat : Desa Sukorame, Kecamatan Sukorame, Kabupaten
Lamongan
- Riwayat Pendidikan :
- 1 MIN 3 Lamongan : Lulus Tahun 2012
 - 2 MTs Mambaus Sholihin : Lulus Tahun 2015
 - 3 SMA Unggulan BPPT AL-Fatah : Lulus Tahun 2018
 - 4 Prodi S-1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan mulai tahun
2018 - sekarang.

ABSTRAK

Dhiya`uddin, Wafiq 2022. **Hubungan Komunikasi Perawat dengan *Complaint Handling* di Puskesmas Dradah Lamongan.** Skripsi Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Ilmu Kesehatan Universitas Muhammadiyah Lamongan. Pembimbing (1) Suratmi, S.Kep.,Ns.,M.Kep (2) H.M. Bakri Priyodwi Atmadji, S.Kep., M.Kep.

Complaint Handling merupakan keluhan yang biasa diungkapkan ketidakpuasan atau kekecewaan. Ketidakpuasan yang dirasakan oleh konsumen ketika membeli dan menggunakan barang, baik itu berupa produk fisik atau jasa pelayanan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di puskesmas dradah lamongan. Desain penelitian yang di gunakan adalah korelasi analitik dengan pendekatan *cross sectional.*, menggunakan *consecutive Sampling* dengan Populasi seluruh pasien rawat inap dan sampel 25 pasien rawat inap. Variabel independent Komunikasi dan variabel dependent *Complaint Handling*. Instrumen penelitian menggunakan Kuesioner. Analisa data menggunakan *Uji Spearman Rho.* dengan tingkat kemaknaan $\alpha < 0,05$. Hasil penelitian ini setelah dilakukan di peroleh data hampir setengah komunikasi perawat kategori baik (40.0%) dan *complaint handling* kategori sedang (64,4%). Sedangkan dari uji statistic didapatkan nilai signifikansi $\alpha \text{ sign} = 0,000$ ($p < 0,05$), dengan nilai $r = 0,671$ artinya ada Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* memiliki tingkat keeratan hubungan kuat. komunikasi yang tinggi pada perawat diharapkan berdampak baik bagi *handling complaint* di Puskemas. Dalam hal ini diharapkan lebih cakap lebih *responsif* sigap ramah kepada pasien maupun terhadap keluarga pasien dalam menjalankan tugas dan tahapan di Puskesmas serta memiliki tanggung jawab atas keberhasilan puskesmas dalam memberikan *complaint handling* kepada masyarakat yang lebih maksimal.

Kata Kunci : *Complaint Handling*, Komunikasi Perawat

ABSTRAC

Complaint Handling or called with handling complaint is common complaint _ disclosed dissatisfaction or disappointment . Feelings of dissatisfaction by consumer when buy and use goods , good that in the form of product physique or service service . The purpose of this research is to find out connection communication nurse with *complaint handling* at the puskesmas dradah lamongan . Research design n used is correlation analytic with approach *cross sectional* . , using *Simple consecutive Sampling with* whole population patient take care stay and partial sample patient take care stay . Independent variable Communication and dependent variable *Complaint Handling* . The research instrument used a questionnaire . Data analysis using *Spearman Rho test* . with a significance level of <0.05 . The results of this study after being carried out , the data obtained were almost half communication nurse category good (28.0%) and *complaint handling* (40.0%) . Meanwhile, from the statistical test, the significance value of *sign* = 0.000 ($p <0.05$) , with the value of $r = 0.671$ means that there is a relationship communication nurse with *complaint handling* have level closeness connection strong . High communication between nurses is expected to have a good impact on *handling complaint* at the Puskesmas. In this case, it is expected to be more capable, more *responsive* , friendly to patients and to the patient's family in carrying out tasks and stages at the Puskesmas and have responsibility for the success of the Puskesmas in providing maximum *complaint handling to the community*.

Keywords: *Complaint Handling , Communication , Nurse*

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

Tidak ada kata menyerah dalam sebuah hidup

PERSEMBAHAN



Sujud syukur kepada Allah SWT, Tuhan semesta alam yang telah memberikan kekuatan, ilmu, dan kemudahan sehingga atas kehendak dan izin-Nya skripsi ini bisa terselesaikan.

Saya persembahkan skripsi ini untuk orang-orang yang saya sayangi :

Kedua orang tuaku, Bapak Jianto dan Ibu Nur Kholifah, terimakasih karena selalu mendukungku, memberikan selalu do'a baiknya hingga aku bisa sekuat ini, dan juga bekerja keras sampai aku sampai di titik ini. Hanya dengan selembar kertas yang tertulis kata persembahan semoga ini manjadi langkah awal untuk membuat ibu dan bapak bangga dan bahagia.

Terima kasih untuk diriku sendiri sudah mau bjtuh bangun melawan kehidupan dunia serta sabar mencapai tujuan dan berjuang sangat keras sampai saat ini. Maaf jika selama ini aku selalu memaksakan untuk selalu kuat, mari terus berjuang.

Untuk Keluarga Besar CAKRAWALA SURYA terima kasih banyak sudah menjadi rumah kedua dan menjadi bagian dari cerita perjalananku semoga kalian selalu diberikan kebahagiaan dimanapun kalian berada.

Tak lupa ucapan terima kasih kepada BAGUS ANDIKA & DINDA DEVITA yang terlibat dalam membantu skripsi ini baik dalam bentuk apapun serta telah berbaik hati meminjamkan laptopnya hingga saya dapat menyelesaikan dengan baik semoga kalian diberikan kemudahan dalam kehidupan pasca kampusnya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayahnya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Hubungan Komunikasi Perawat Dengan *Complaint Handling* Di Puskesmas Dradah Lamongan" sesuai waktu yang ditentukan.

Skripsi ini penulis susun sebagai salah satu persyaratan untuk melanjutkan Penelitian 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. Dr.A.Aziz Alimul Hidayat,S.Kep.,Ns.,M.Kes., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Lamongan
2. Arifal Aris, S.Kep.,Ns., M.Kes., selaku Dekan Fakultas Ilmu Kesehatan di Universitas Muhammadiyah Lamongan
3. Suratmi, S.Kep., Ns., M.Kep., selaku Kaprodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan serta pembimbing I, yang telah banyak memberikan petunjuk, saran dan dorongan moril selama penyusunan skripsi ini.
4. Dr. Judi Hari Wibowo Selaku kepala Puskesmas

5. H. M. Bakri Priyodwi Atmadji, S.Kep., M.Kep., selaku pembimbing II, yang juga banyak memberikan pengetahuan baru, referensi baru juga aplikasi baru yang dapat mempermudah penulis dalam skripsi ini.
6. Kedua orang tua saya yang selalu memberikan dukungan baik berupa material maupun spritual serta kasih sayang dan semangat tiada henti.
7. Semua pihak yang secara tidak langsung banyak membantu penulis yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

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

Lamongan, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	Error! Bookmark not defined.
KURIKULUM VITAE	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR SINGKATAN DAN DAFTAR SIMBOL	xviiiv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian	5
1.3.1 Tujuan Umum.....	5
1.3.2 Tujuan Khusus.....	5
1.4 Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Bagi Akademis	6
1.4.2 Bagi Praktisi	6
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Konsep Komunikasi	7
2.1.1 Pengertian Komunikasi	7
2.1.2 Macam macam komunikasi	10
2.1.3 Fungsi Komunikasi.....	10

2.1.4 Peran Komunikasi Dalam Keperawatan	11
2.1.5 Pola Komunikasi	12
2.1.6 Faktor-faktor Komunikasi Perawat	14
2.1.7 Indikator Komunikasi Perawat.....	15
2.2 Konsep Complaint Handling	18
2.2.1 Pengertian Complaint Handling.....	18
2.2.2 Indikator Complaint Handling	18
2.2.3 Faktor faktor terjadinya Complaint Handling	20
2.2.4 Cara menangani komplain	22
2.3 Kerangka Konsep.....	24
2.4 Hipotesis.....	25
BAB 3 METODE PENELITIAN	26
3.1 Desain Penelitian	26
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian	26
3.3 Kerangka Kerja	27
3.4 Populasi, Sampel, dan Teknik Sampling	28
3.4.1 Populasi Penelitian.....	28
3.4.2 Sampel Penelitian	28
3.4.3 Teknik Sampling Penelitian	29
3.5 Identifikasi Variabel	29
3.5.1 Variabel Independen.....	29
3.5.2 Variabel dependen	30
3.6 Definisi Operasional.....	30
3.7 Pengumpulan Data Dan Analisa Data.....	31
3.7.1 Pengumpulan Data.....	31
3.7.2 Instrumen Data	32
3.7.3 Pengolahan Data	34
3.7.4 Analisis Data	35

3.8	Etika Penelitian	36
3.8.1	<i>Informed Consent</i> atau Lembar Persetujuan Menjadi Responden	36
3.8.2	<i>Anonymity</i> atau Tanpa Nama	37
3.8.3	<i>Confidentiality</i> atau Kerahasiaan	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.2	Pembahasan	42
BAB 45- HPENUTUPN		38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.2	Pembahasan	42
DAFTAR PUSTAKA		50
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3. 1 Definisi Operasional Hubungan Komunikasi Perawat dengan <i>Complaint Handling</i> di Puskesmas Dradah Lamongan.....	31
Tabel 3. 2 <i>Blueprint</i> Kuesioner Penelitian terkait Komunikasi Perawat	33
Tabel 3. 3 <i>Blueprint</i> Kuesioner Penelitian terkait <i>Complaint Handling</i>	33
Tabel 4.1 Distribusi pasien berdasarkan usia di Puskesmas Dradah Lamongan pada bulan Juli 2022.	28
Tabel 4.2 Distribusi berdasarkan jenis kelamin pasien di Puskesmas Dradah Kecamatan Kedungpring pada bulan Juli 2022.	39
Tabel 4.3 Distribusi Status pekerjaan pasien di Puskesmas Dradah Lamongan pada bulan Juli 2022.	39
Tabel 4.4 Distribusi Pendidikan Pasien di Puskesmas Dradah Lamongan pada bulan Juli 2	29
Tabel 4.5 Distribusi Penyampaian keluhan di Puskesmas Dradah Lamongan pada bulan Juli 2022.	40
Tabel 4.6 Distribusi komunikasi Perawat di Puskesmas Dradah Lamongan pada bulan Juli 2022.	41
Tabel 4.7 Distribusi <i>complaint handling</i> di Puskesmas Dradah amongapada bulan Juli 2022.....	41

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Kerangka konsep Hubungan Komunikasi Perawat dengan Complaint Handling di Puskesmas Dradah Lamongan.	24
Gambar 3. 1 Kerangka kerja Hubungan Komunikasi Perawat dengan Complaint Handling di Puskesmas Dradah Lamongan.	27

DAFTAR LAMPIRAN

