

---

## HUBUNGAN PERILAKU CARING PERAWAT DENGAN COMPLAINT HANDLING DALAM PELAYANAN KEPERAWATAN DI PUSKESMAS TURI LAMONGAN

Faizatul Ummah<sup>1</sup>, Nahardian Vica<sup>2</sup>, Suratmi<sup>3</sup>, Senja Anggun RC<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Prodi S1 Administrasi rumah sakit Universitas Muhammadiyah Lamongan

<sup>2</sup> Prodi S1 Administrasi rumah sakit Universitas Muhammadiyah Lamongan

<sup>3</sup> Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan

<sup>4</sup> Prodi S1 Keperawatan Universitas Muhammadiyah Lamongan Email:

prodiars.umla@gmail.com

---

### Abstrak

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.

### PENDAHULUAN

Masyarakat selalu mengharapkan agar pelayanan kesehatan dapat memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan bagi setiap pengguna yang memanfaatkannya. *Complaint handling* adalah upaya untuk menangani, menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang disampaikan pelanggan atau customer dengan memberikan solusi yang terbaik yang kita miliki (Wulandari, 2014). *Complaint* dari klien merupakan hal yang dapat dijadikan perbaikan jasa oleh institusi agar bisa menjadi lebih baik lagi (Raafika, 2014). Fenomena saat ini banyak perawat yang kurang tanggap terhadap keluhan pasien, pasien dibiarkan menunggu terlalu lama untuk mendapatkan penyelesaian dari masalahnya (Akrian, 2015).

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Yonasari (2018) mengungkapkan bahwa keluhan pasien di RSUD Tugurejo Semarang masih terjadi secara berulang sehingga mengakibatkan penurunan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penanganan keluhan yaitu 84,657% pada tahun 2016 menjadi 73,078% pada tahun 2017. Penelitian yang dilakukan oleh Vivian (2017) mengatakan bahwa selama ini penanganan komplain masyarakat khususnya pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara masih belum maksimal, di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara pengaduan belum diberikan ruang secara terbuka dalam bentuk kotak pengaduan atau saran dan pesan singkat melalui SMS yang tidak diintegrasikan dalam sebuah mekanisme atau pengelolaan pengaduan yang efektif dan transparan.

Berdasarkan survey awal yang dilakukan di Puskesmas Turi Lamongan ketersediaan layanan aduan masih belum efektif dilihat dari ruang per ruang belum semua unit tersedia kotak saran dan informasi untuk memudahkan pelanggan mengajukan keluhan. Berdasarkan wawancara

dengan 3 pasien mereka mengungkapkan bahwa ketanggapan dalam mengelola layanan masih bersifat sementara, belum sampai pada tahap tindak lanjut materi aduan, bahkan ada komplain pelanggan yang tidak ditanggapi.

Beberapa faktor yang mempengaruhi *complaint handling* menurut Yonasari (2018) adalah Sumber Daya Manusia (SDM) yang meliputi tugas pokok dan fungsi petugas *customer service*, jumlah dari petugas, latar belakang pendidikan, pelatihan serta pengalaman kerja.

Menurut Nursalam (2011) Perilaku *caring* juga merupakan faktor yang mempengaruhi *complaint handling*, *Caring* dapat meningkatkan perawat untuk berperilaku humanis terhadap pasien, dimana mampu memperlakukan pasien sebagai manusia yang harus diperhatikan, dijaga dan dilayani setulus hati.

Menurut Fatimah (2015) manajemen penanganan komplain yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah serta didukung oleh sumber daya dan infrastruktur yang memadai agar dapat kinerja yang memuaskan. Upaya lain yang dapat dilakukan untuk memperbaiki penanganan keluhan adalah menyusun data komplain sehingga memudahkan untuk upaya perbaikan, serta perbaikan sumber daya termasuk pelatihan karyawan (Fatimah, 2015).

Menurut Surtiningsih (2016) aspek penting dalam penanganan keluhan adalah perilaku *caring* terhadap klien. Perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan dan berupaya memahami situasi yang dirasakan oleh klien. Kecepatan dalam penanganan keluhan juga merupakan hal yang penting. Apabila keluhan tidak segera ditanggapi, maka rasa tidak puas terhadap pelayanan menjadi permanen. Berdasarkan latar belakang tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang hubungan perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan.

## METODE PENELITIAN

Desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian analitik korelasional dengan pendekatan *cross sectional*. Waktu penelitian dilaksanakan mulai bulan Februari sampai Maret 2020 di Puskesmas Turi Kabupaten Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pasien rawat inap Puskesmas Turi Lamongan pada bulan Februari sampai Maret 2020 sebanyak 41 responden. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagian pasien Puskesmas Turi Lamongan yang memenuhi kriteria inklusi sebanyak 37 responden. Pada penelitian ini sampling yang digunakan adalah *consecutive sampling*. Variabel independen dalam penelitian ini adalah perilaku *caring* perawat. Variabel dependen dalam penelitian ini adalah *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan dengan menggunakan uji *Spearman* SPSS.

## HASIL dan PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisa didapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 1 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari – Maret 2020

No	Umur	Frekuensi	Presentase
1	<17 Tahun	2	5,4%
2	17-25 Tahun	8	21,6%
3	26-45 Tahun	13	35,1%
4	45-60 Tahun	13	35,1%
5	>60 Tahun	1	2,7%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 1 Dapat diketahui bahwa hampir sebagian pasien berumur 26-45 tahun sebanyak 13 orang (35,1%), dan sebagian kecil pasien berumur >60 tahun sebanyak 1 orang (2,7%).

Tabel 2 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Umur di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Presentase
1	Laki-laki	19	51,4%
2	Perempuan	18	49,6%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui bahwa lebih dari sebagian pasien berjenis kelamin laki-laki sebanyak 19 orang (51,4%), dan hampir sebagian pasien berjenis kelamin perempuan sebanyak (49,6%).

Tabel 3 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pekerjaan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020

No	Pekerjaan	Frekuensi	Presentase
1	Petani	14	37,8%
2	Swasta	7	18,9%
3	Wiraswasta	1	2,7%
4	PNS	7	18,9%
5	Lain-lain	8	21,6%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 3 dapat diketahui bahwa hampir sebagian pasien bekerja sebagai petani sebanyak 14 orang (37,8%) dan sebagian kecil pasien bekerja wiraswasta sebanyak 1 orang (2,7%).

Tabel 4 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Pendidikan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020

No	Pendidikan	Frekuensi	Presentase
1	Tidak Sekolah	2	5,4%
2	SD	3	8,1%
3	SMP	11	29,7%
4	SMA	13	35,1%
5	Perguruan Tinggi	8	21,6%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui bahwa sebagian kecil pasien tidak sekolah sebanyak 2 orang (5,4%) dan hampir sebagian pasien berpendidikan SMA sebanyak 13 orang (35,1%).

Tabel 5 Distribusi Frekuensi Pasien Berdasarkan Agama di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020

No	Agama	Frekuensi	Presentase
1	Islam	37	100%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 5 dapat diketahui bahwa seluruhnya responden beragama islam sebanyak 37 orang (100%).

Tabel 6 Distribusi Frekuensi Perilaku *Caring* Perawat di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020

No	Perilaku <i>Caring</i> Perawat	Frekuensi	Presentase
1	Baik	14	37,8%
2	Cukup	17	45,9%
3	Kurang	6	16,2%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 6 diatas menunjukkan bahwa responden menilai hampir sebagian perilaku *caring* perawat baik sebanyak 14 orang (37,8%), hampir sebagian perilaku *caring* perawat cukup sebanyak 17 orang (45,9%), dan sebagian kecil perilaku *caring* perawat kurang sebanyak 6 orang (16,2%).

Tabel 7 Distribusi Frekuensi *Complaint Handling* di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.

No	<i>Complaint Handling</i>	Frekuensi	Presentase
1	Baik	14	37,8%
2	Cukup	18	48,6%
3	Kurang	5	13,5%
Jumlah		37	100%

Berdasarkan tabel 7 diatas menunjukkan bahwa responden menilai hampir sebagian *complaint handling* baik sebanyak 14 orang (37,8%), hampir sebagian *complaint handling* cukup sebanyak 18 orang (48,6%), dan sebagian kecil *complaint handling* kurang sebanyak 5 orang (13,5%).

Tabel 8 Tabel Silang Hubungan Perilaku *Caring* Perawat dengan *Complaint Handling* dalam Pelayanan Keperawatan di Ruang Rawat Inap Puskesmas Turi Lamongan pada Bulan Februari –Maret 2020.

Perilaku <i>Caring</i>	<i>Complaint Handling</i>						Jumlah	
	Baik		Cukup		Kurang			
	Σ	%	Σ	%	Σ	%	N	%
Baik	1	85,7	1	7,1	1	7,1	14	100
Cukup	1	5,9	16	94,1	0	0	17	100
Kurang	1	16,7	1	16,7	4	66,7	6	100
Jumlah	4	37,8	18	48,6	5	13,5	11	100

$$r=0,702 \quad p=0,000 < 0,05$$

Berdasarkan tabel 8 menunjukkan bahwa dari 37 responden hampir sebagian responden menilai perilaku *caring* perawat dengan kategori baik sebanyak 14 responden dengan *complaint handling* baik sebanyak 12 responden (85,7%), *complaint handling* cukup sebanyak 1 responden (7,1%), dan *complaint handling* kurang sebanyak 1 responden (7,1%), hampir sebagian responden menilai perilaku *caring* perawat dengan kategori cukup sebanyak 17 responden dengan *complaint handling* baik sebanyak 1 responden (5,9%), *complaint handling* cukup sebanyak 16 responden (94,1%), sebagian kecil responden menilai perilaku *caring* perawat dengan kategori kurang sebanyak 6 responden dengan *complaint handling* baik sebanyak 1 responden (16,7%), *complaint handling* cukup sebanyak 1 responden (16,7%), dan *complaint handling* kurang sebanyak 4 responden (66,7%).

Hasil SPSS menunjukkan uji *spearman rank* didapatkan nilai  $p = 0,000 < 0,05$  dengan kekuatan hubungan 0,702 masuk kategori kuat, maka  $H_1$  diterima atau  $H_0$  ditolak artinya ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan.

## PEMBAHASAN

*Caring* merupakan hal pokok dalam praktik keperawatan dan bagian inti yang sangat penting karena *caring* adalah suatu cara pendekatan dimana perawat bekerja untuk lebih meningkatkan kepeduliannya kepada klien (Sartika, 2011). Menurut penelitian yang dilakukan oleh Mailani (2017) perilaku *caring* perawat diperlukan dalam membina hubungan yang harmonis antara perawat-klien yang menyangkut upaya memperlakukan klien secara manusiawi dan utuh sebagai manusia yang berbeda dari manusia lainnya.

Berdasarkan tabel 6 Hampir sebagian perilaku *caring* perawat di Puskesmas Turi cukup sebanyak 17 orang (45,9%). Hasil analisis instrumen menyebutkan bahwa pasien mempresepsikan masih ada perawat yang tidak memberikan pendidikan kesehatan kepada pasien atau keluarga, perawat juga membantu pasien untuk melakukan suatu tindakan namun tidak mencontohkannya, dan ada perawat yang tidak memberikan semangat kepada pasien saat merasa putus asa. Di Puskesmas Turi hampir sebagian memiliki perilaku *caring* yang cukup. Menurut pasien perawat selalu berbicara dengan sopan ketika dengan pasien dan keluarga, memperhatikan apa yang dikeluhkan pasien serta memberikan solusi dari keluhan tersebut. Perawat juga selalu memberikan informasi yang jelas mengenai perawatan pasien dan berusaha memberikan tindakan yang nyaman kepada pasien. Namun untuk membantu pemenuhan kebutuhan sehari-hari seperti makan, minum, membersihkan diri dan mengingatkan pasien untuk beribadah masih jarang dilakukan.

Perilaku *caring* perawat yang dinilai cukup oleh pasien merupakan gambaran dari pengalaman pasien terhadap pelayanan perawat selama pasien menjalani perawatan di puskesmas. Kesan yang dialami oleh pasien akan mempengaruhi penilaian, kesan buruk yang ditampilkan oleh perawat satu kali saja dapat mempengaruhi persepsi pasien terhadap perawat selama pasien dirawat.

*Complaint handling* adalah upaya untuk menangani, menyelesaikan permasalahan atau keluhan yang disampaikan pelanggan atau customer dengan memberikan solusi yang terbaik yang kita miliki (Wulandari, 2014). Menurut Engel (2014) penilaian ketidakpuasan dari klien membutuhkan penyelesaian secara cepat dan tepat agar instansi dapat mengatasi keluhan dari klien tersebut.

Pada tabel 7 diperoleh data hampir sebagian *complaint handling* di Puskesmas Turi cukup sebanyak 18 orang (48,6%). Hasil analisis instrumen menyebutkan bahwa pasien mempresepsikan ada beberapa pasien tidak mendapat kemudahan dalam menyampaikan keluhan serta pasien tidak memahami penanganan keluhan yang dijalankan oleh perawat. pelayanan yang diberikan untuk menangani keluhan cukup baik yaitu berusaha mendengarkan keluhan klien dengan seksama, berusaha secepatnya menangani masalah yang dihadapi klien, tetap bersikap tenang dan ramah saat menghadapi klien. Meskipun demikian pelayanan yang diberikan secara maksimal belum tentu sesuai dengan harapan klien, sehingga sebagian dari mereka mengeluh dan menyampaikan keluhannya kepada pemberi layanan. Memberikan pelayanan yang baik kepada klien penting untuk memberikan rasa puas kepada pasien agar tidak ada konflik dan berdampak negatif.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa hampir sebagian perawat Puskesmas Turi memiliki perilaku *caring* perawat cukup dan *complaint handling* yang cukup pula. Jika seorang perawat memiliki perilaku *caring* maka otomatis akan berperilaku humanis terhadap pasien, dimana mampu memperlakukan pasien sebagai manusia yang harus diperhatikan, dijaga dan dilayani setulus hati. Sehingga akan berusaha memberikan penanganan keluhan yang sebaik mungkin. Mengenai tingkat hubungan yang kuat antara perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* hal tersebut dikarenakan setiap individu pasti ingin mendapatkan pelayanan yang nyaman, merasa dihargai, keramahan dan kemampuan profesional dalam memberikan pelayanan. Sesuai penelitian yang dilakukan Wilson (2015) *caring* memiliki hubungan yang sangat erat dengan penanganan keluhan karena dengan perilaku *caring* yang baik maka petugas akan merasakan dan peduli terhadap hal yang dirasakan konsumen. Pernyataan tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan Surtiningsih (2016) yang menyatakan bahwa salah satu faktor terpenting dari *complaint handling* adalah sikap *caring* perawat yaitu dalam

menghadapi komplain dari klien perawat atau tenaga kesehatan lain perlu bersikap empati dan peduli, karena jika tidak maka situasi akan semakin rumit, untuk itu perlu diluangkan waktu mendengarkan keluhan dan berupaya memahami situasi yang dirasakan oleh klien.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa hampir sebagian perawat di Puskesmas Turi Lamongan mempunyai perilaku *caring* dengan kategori cukup. *Complaint handling* (penanganan keluhan) dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan memiliki kategori cukup.

Hasil uji *Spearmen* didapatkan hasil bahwa ada hubungan yang kuat, sehingga  $H_0$  ditolak yang artinya ada hubungan perilaku *caring* perawat dengan *complaint handling* dalam pelayanan keperawatan di Puskesmas Turi Lamongan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akrian, N, dkk. (2015). *Hubungan Respon Time Perawat dengan Tingkat Kecemasan Pasien Kategori Triase Kuning di IGD RSUD GMIM Kaloran Amurang. Ejournal Keperawatan. Volume 3, Nomor 2.*
- Engel, James. (2014). *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Binarupa Aksara.
- Fatimah, A. (2015). *Pengaruh Kualitas Manajemen Komplain, dan Tingkat Margin Terhadap Kepuasan Nasabah Produk Pembiayaan Murabahah.*
- Mailani, F. (2017). *Hubungan Perilaku Caring Perawat Dengan Kepuasan Pasien BPJS di RSUD DR. Rasidin Padang, Journal Endurance 2(2).*
- Nursalam. (2011). *Manajemen Keperawatan: Aplikasi Dalam Praktik Keperawatan Profesional (Edisi: 3)*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sartika, Nanda. (2011). *Konsep Caring Dalam Pelayanan Keperawatan*. Jakarta: Erlangga.
- Surtiningsih, D. (2016). *Penerapan Respon Time Perawat Dalam Pelaksanaan Penentuan Prioritas Penanganan Kegawatdaruratan Pada Pasien Kecelakaan, Vol. 3, No.2, Mei 2015*
- Vivian Tumuber. (2017). *Penanganan Keluhan Masyarakat Pada Pelayanan Kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara.*
- Wilson, D. (2015). *Wong's Nursing Care Of Infant and Children*. Canada: Elsevier Mosby.
- Wulandari, R. (2014). *Gambaran Pengelolaan Penanganan Keluhan di RSUD REBO*. Juni 2014.
- Yonasari, Estie. (2018). *Gambaran Penanganan Keluhan Pelanggan di Unit Customer Service Rumah Sakit Umum Daerah Tugurejo Semara*