

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

M. Bakri Priyodwi Atmadji^{1*}, Bambang Budi Raharjo¹, Rr. Sri Ratna Rahayu²,
Chatila Maharani³

1*. Program Doktor Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang

1. Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang
2. Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang
3. Prodi Kesehatan Masyarakat, Universitas Negeri Semarang

E-mail Korespondensi: aaaa@gmail.com (*alamat e-mail penulis I*)

ABSTRAK

Latar Belakang: *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..

Metode: 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: 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.

Simpulan: 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*

ABSTRACT

Background: *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.*

Methods: *Research design 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.*

Results: *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.

Conclusion: *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*

Key Words: *Complaint Handling, Nurse Communication*

PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat merupakan bentuk ungkapan ketidakpuasan masyarakat atas kualitas pelayanan yang diterima yang sering berujung lahirnya tuntutan publik, seringkali dipandang sebagai hal yang buruk bagi kehidupan suatu organisasi, termasuk unit pelayanan kesehatan masyarakat. Pengaduan masyarakat adalah bentuk penerapan dari pengawasan masyarakat yang disampaikan oleh masyarakat, baik secara lisan maupun tertulis. Pengaduan tersebut disebabkan oleh adanya potensi kerugian *financial* yang diduga akibat kesalahan atau kelalaian suatu unit jasa pelayanan. Penanganannya perlu dilakukan secara bijaksana karena keluhan yang disampaikan dapat memancing kembali bila penyelesaiannya tidak cepat, akurat, dan menimbulkan masalah lain. Setiap unit jasa pelayanan yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. *Complaint handling* merupakan wadah bagi klien untuk mengungkapkan keluhan atas ketidakpuasan atau kekecewaan. Oleh

karena itu perusahaan harus mempunyai sebuah prosedur yang dikhususkan untuk menangani *complaint* (Supriyadi, 2017).

Menurut *study* yang dilakukan oleh Yulianti & Purnamawati (2019) diperoleh hasil tiga hal besar yang menjadi penyebab *complain* pasien yaitu keamanan dan kualitas penatalaksanaan klinis (33.7%), pengelolaan organisasi pelayanan kesehatan (35.1%), masalah yang muncul dalam hubungan petugas Kesehatan dengan pasien (29.1%). Masalah yang muncul dalam hubungan petugas kesehatan dengan pasien terbagi menjadi dalam hal penatalaksanaan/treatment (15.6%) dalam hal komunikasi (13.7%). Penelitian yang dilakukan Cahyani(2020) *complaint handling* di Puskesmas Turi bahwa *complaint handling* baik sebanyak 14 orang (37,8%),. 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 lain yang dilakukan oleh Hasibuan (2019) mengatakan bahwa selama ini penanganan komplain masyarakat khususnya pada pelayanan kesehatan di Puskesmas Kecamatan Pasan Kabupaten Minahasa Tenggara masih belum maksimal.

Menurut Supriyadi (2017) Timbulnya keluhan yang dirasakan oleh klien dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan yang diharapkan. Dalam hal ini dapat dilihat dari respon klien, seperti: (1) Tidak melakukan apa-apa, mereka tidak menyampaikan komplainnya kepada siapapun, namun kebanyakan mereka langsung beralih ke jasa pelayanan lainnya. (2) Berhenti menggunakan jasa dan atau menyampaikan dari mulut ke mulut kepada keluarga, teman dan orang terdekat (*private action*), informasi ini biasanya mengalir cepat dan berdampak pada citra perusahaan, akibatnya perusahaan dapat kehilangan pelanggan potensial maupun pelanggan saat ini. (3) Menyampaikan komplain secara langsung dan atau meminta kompensasi kepada perusahaan, bila hal ini terjadi sebetulnya perusahaan masih diuntungkan, paling tidak perusahaan mendapatkan umpan balik yang berharga dari berbagai komplain yang disampaikan dan ada peluang untuk mengatasi masalah sebelum tersebar luas, bila komplain berhasil ditangani secara efektif dan memuaskan, konsumen yang semula tidak puas menjadi puas dan Kembali membeli produk perusahaan, ini sangat berbeda dengan konsumen yang langsung berhenti memakai produk dan beralih ke pesaing tanpa melakukan komplain, sehingga perusahaan tidak tahu penyebab kekecewaan pelanggan. (4) Mengadu lewat media massa, ke Lembaga konsumen atau instansi pemerintah terkait, menuntut produsen secara hukum, ini merupakan bentuk komplain yang paling ditakuti setiap perusahaan, komunikasi pemasaran dan *public relations* memegang peran vital dalam mengantisipasi dan menangani kemungkinan bentuk komplain ini. (5) Pelanggan yang tidak puas secara sengaja melakukan sesuatu untuk menyakiti atau membalas dendam pada perusahaan, tindakan yang diambil dapat beragam bentuknya, seperti merusak barang dagangan atau pajangan, meyembunyikan atau memindahkan barang (Supriyadi, 2017).

Salah satu faktor yang sangat erat hubungannya dengan *complaint handling* Adalah komunikasi. Komunikasi petugas kesehatan dalam hal ini perawat yang dinilai kurang baik atau kurang sesuai sehingga menimbulkan ketidak jelasan atau kesalah pahaman (Supriyadi, 2017). Komunikasi perawat merupakan sebuah ketrampilan yang penting dalam pelayanan keperawatan, dimana dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagaimana dipaparkan oleh (Yulianti & Purnamawati, 2019) yaitu persepsi, nilai, emosi, latar belakang social budaya, pengetahuan, peran hubungan dan kondisi lingkungan. Apabila komunikasi terapeutik tidak digunakan sebagaimana mestinya maka perawatan pasien tidak biasa dilakukan secara maksimal dan beresiko mendatangkan *complaint* atau keluhan dari pasien.

Ketika seseorang diputuskan untuk rawat inap maka semua hal yang berkaitan dengan proses pengobatan dan perawatan menjadi tugas perawat untuk menginformasikan kepada pasien dan keluarga. Komunikasi yang tinggi pada perawat di harapkan berdampak baik bagi handling *Complaint* di Puskesmas. 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. (Yulianti & Purnamawati, 2019).

Pentingnya penanganan keluhan pelanggan dalam setiap perusahaan jasa maka sebaiknya para pelaku usaha tidak memandang keluhan pelanggan sebagai hal yang sepele, terutama pelanggan yang tidak puas. Pelanggan yang merasa tidak puas dan apalagi merasa dirugikan oleh suatu perusahaan jasa akan berpotensi menceritakan pengalamannya kepada orang lain. Dengan demikian, citra buruk Puskesmas dengan mudahnya berkembang diantara mereka, dan ini sangat merugikan Puskesmas akibatnya pelanggan tidak akan kembali memanfaatkan jasa pelayanan di Puskesmas tersebut dan akan berpindah ke Puskesmas yang lain karena merasa keluhannya tidak ditanggapi dengan baik oleh Puskesmas. Sangatlah penting Puskesmas menangani keluhan pelanggan dengan baik agar terciptanya loyalitas pelanggan. (Yulianti & Purnamawati, 2019).

Berdasarkan uraian diatas penanganan *Complaint* yang efektif membutuhkan prosedur yang jelas dan terstruktur dengan baik agar dapat menyelesaikan masalah, salah satunya dengan meningkatkan komunikasi yang baik. Komunikasi yang dinilai kurang baik atau kurang sesuai menimbulkan ketidakjelasan atau kesalahpahaman, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Hubungan Komunikasi Perawat dengan *Complaint Handling* di Puskesmas Dradah Lamongan”.

METODE

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif korelational dengan pendekatan *cross sectional*. Populasi dalam penelitian ini adalah pasien rawat inap di Puskesmas Dradah Lamongan sebanyak 25 pasien dengan tehnik sampling *consecutive sampling*. Jumlah sampel sebanyak 25 pasien. Alat ukur yang digunakan lembar kuesioner kemudian dilakukan *editing, coding, scoring, tabulating*, kemudian di analisa menggunakan uji *spearman rank rho*. dengan tingkat kemaknaan $\alpha < 0,05$

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran umum lokasi penelitian

Penelitian Lokasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Puskesmas yang berada di Jl Raya Babat, Dradah, Dradah blumbang, Kedungpring, Kabupaten Lamongan.

2. Data Umum

Tabel 1. Distribusi pasien berdasarkan usia

No.	Usia	N	%
1	20 – 30	9	36,0

2	31 – 40	10	40,0
3	41 - 50	6	24,0
Jumlah		25	100

Berdasarkan tabel 1 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 25 Pasien di Puskesmas Dradah Lamongan hampir sebagian berusia 31-40 Tahun (40,0%) dan sebagian kecil berusia 41-50 (24,0%).

Tabel 2. Distribusi berdasarkan jenis kelamin pasien

No.	Jenis kelamin	N	%
1	Laki-laki	11	44,0
2	Perempuan	14	56,0
Jumlah		25	100

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 25 Pasien di Puskesmas Dradah Lamongan sebagian besar perempuan (56,0%) dan hampir sebagian laki-laki (44,0%).

Tabel 3. Distribusi Status pekerjaan pasien

No.	Pekerjaan	N	%
1	Ibu rumah tangga	7	28,0
2	Wiraswasta	10	40,0
3	PNS	8	32,0
Jumlah		25	100

Berdasarkan tabel 3 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 25 Pasien di Puskesmas Dradah Lamongan hampir sebagian wiraswasta (40,0%) dan Ibu rumah tangga (28,0%).

Tabel 4. Distribusi Pendidikan Pasien

No.	Tingkat Pendidikan	N	%
1	SD	3	12,0
2	SMP	8	32,0
3	SMA	8	32,0
4	Perguruan tinggi	6	24,0
Jumlah		25	100

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat dijelaskan bahwa dari 25 Pasien di Puskesmas Dradah Lamongan hampir sebagian SMA (32,0%) sedangkan sebagian kecil SD (12,0%).

3. Data Khusus

Tabel 5. Distribusi komunikasi Perawat

No.	Komunikasi perawat	N	%
1	Baik	10	40,0
2	Cukup baik	9	36,0
3	Kurang baik	6	24,0
	Jumlah	25	100

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat dijelaskan bahwa hampir sebagian komunikasi perawat baik (40,0%) dan sebagian kecil komunikasi perawat kurang baik (27,8%).

Tabel 6. Distribusi *complaint handling*

No.	<i>Complaint handling</i>	N	%
1	Tinggi	8	32,0
2	Sedang	16	64,0
3	Kurang	1	4,0
	Jumlah	25	100

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat dijelaskan bahwa sebagian besar *complaint handling* dengan kategori sedang (64,4%) dan sebagian kecil *complaint handling* dengan kategori kurang (4,0%).

Tabel 7. Distribusi Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling*

No	Komunikasi perawat	<i>Complaint handling</i>						Jumlah	
		tinggi		sedang		kurang		N	%
		N	%	N	%	N	%		
1	Baik	7	28,0	3	12,0	0	0,0	10	40,0
2	cukup baik	1	4,0	8	32,0	0	0,0	9	36,0
3	Kurang baik	0	0,0	5	20,0	1	4,0	6	24,0
	Total	8	32,0	16	64,0	1	4,0	25	100

Uji Spearman rs: 0,671 p: 0,000

Berdasarkan tabel 7 di atas didapatkan komunikasi baik terdiri dari 10 perawat dengan *complaint* tinggi sebanyak 7 pasien, sedang 3 pasien, kurang 0. Berdasarkan hasil

perhitungan dengan menggunakan uji *spearman rank (Rho)* dan analisa menggunakan program SPSS 20.0 dengan nilai $\alpha = 0,05$ dan nilai significant $0,000$ yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Dengan nilai $r = 0,671$ yang berarti ada Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling*, memiliki tingkat keeratan hubungan kuat.

4. Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan

Berdasarkan Hasil penelitian yang didapatkan bahwa hampir sebagian komunikasi perawat baik, ditunjukkan dengan perawat selalu mengucapkan salam kepada pasien dan keluarga pasien saat meninggalkan ruangan, dan perawat selalu menjelaskan dan mengajarkan pendidikan kesehatan kepada pasien dan keluarga.

Menurut (Yulianti & Purnamawati, 2019) yaitu persepsi, nilai, emosi, latar belakang social budaya, pengetahuan, peran hubungan dan kondisi lingkungan. Apabila komunikasi terapeutik tidak digunakan sebagaimana mestinya maka perawatan pasien tidak biasa dilakukan secara maksimal dan beresiko mendatangkan keluhan dari pasien. Ketika seseorang diputuskan untuk rawat inap maka semua hal yang berkaitan dengan proses pengobatan dan perawatan menjadi tugas perawat untuk menginformasikan kepada pasien dan keluarga. Komunikasi merupakan salah satu cara untuk memberikan informasi yang akurat dan membina hubungan saling percaya dengan klien, sehingga klien akan merasa puas dengan pelayanan yang diterimanya. Komunikasi perawat sangat bermanfaat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai penyakit yang diderita pasien sehingga dapat memperoleh kesembuhan (Suryani, 2018). Menurut Sumangkut (2019) Komunikasi memiliki peran dalam menyampaikan layanan dan promosi kesehatan. Komunikasi kesehatan merupakan pertukaran pesan, informasi, maupun gagasan mengenai kesehatan. Kesehatan merupakan salah satu hal yang penting bagi kehidupan manusia. Pembahasan mengenai kesehatan diantaranya meliputi pola hidup sehat, cara menjaga kesehatan, dan bagaimana cara menangani sebuah penyakit.

Sesuai dengan teori maupun hasil penelitian Perawat yang memiliki keterampilan berkomunikasi secara baik akan mudah menjalin hubungan rasa saling percaya dengan klien, mencegah terjadinya masalah legal, memberikan kepuasan profesi dalam pelayanan keperawatan dan meningkatkan citra profesi keperawatan, komunikasi sangat bermanfaat bagi perawat karena dapat memperoleh informasi tentang kondisi pasien dan bagi pasien komunikasi ini dapat membantu dalam menyampaikan keluhan pasien sehingga dapat dilakukan diagnosa yang tepat dan asuhan keperawatan yang tepat sesuai dengan penyakit yang diderita pasien sehingga dapat memperoleh kesembuhan maupun kepuasan.

5. Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan

Hasil penelitian dijelaskan bahwa hampir sebagian komunikasi perawat kategori baik dan *complaint handling* kategori tinggi(40,0%) Didapatkan hasil uji korelasi pada tabel 4.6 diatas, diperoleh nilai $p=0,000$ dengan taraf signifikan $p<0,05$ maka H_1 di terima, artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan

Artinya bahwa hampir setengah komunikasi perawat kategori baik dan *complaint handling* kategori tinggi. Hasil penelitian dijelaskan bahwa hampir sebagian komunikasi perawat kategori baik dan *complaint handling* kategori tinggi(40,0%) Didapatkan hasil uji korelasi pada tabe 4.6 diatas, diperoleh nilai $p=0,000$ dengan teraf signifikan $p<0,05$ maka H1 di terima, artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan Artinya bahwa hampir setengah komunikasi perawat kategori baik dan *complaint handling* kategori tinggi.

Salah satu faktor yang sangat erat hubungannya dengan *complaint handling* Adalah komunikasi, komunikasi petugas kesehatan dalam hal ini perawat yang dinilai kurang baik atau kurang sesuai sehingga menimbulkan ketidakjelasan atau kesalah pahaman apabila komunikasi terapeutik tidak digunakan sebagaimana mestinya maka perawatan pasien tidak biasa dilakukan secara maksimal dan beresiko mendatangkan *complaint* atau keluhan dari pasien. Ketika seseorang diputuskan untuk rawat inap maka semua hal yang berkaitan dengan proses pengobatan dan perawatan menjadi tugas perawat untuk menginformasikan kepada pasien dan keluarga (Supriyadi, 2017). Berdasarkan dimensi penanganan komplain dari McCol (2014) terdapat tiga karakteristik yang saling berhubungan yaitu kecepatan/kesigapan, kemudahan kemajuan komplain dan penyelesaian masalah. Menurut (Nursalam, 2016) mnyatakan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Mengatakan dalam usaha WOM (*word of mounth communication*), memuaskan konsumen adalah hal yang sangat wajib. Dalam sebuah *study* oleh *US office of consumer affraiers*(lembaga konsumen Amerika serikat) menunjukkan bahwa WOM memberikan efek yang signifikan terhadap penilaian konsumen atau pelanggan. Mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang bias dikenal dengan istilah kualitas layanan"RATER"(*responsive, assurance tangible, empathi, dan realibility*). Konsep kualitas pelayanan RATER intinya adalah membentuk sikap dan perilaku dari pengembang pelayanan untuk memberikan bentuk pelayanan yang kuat dan mendasar, agar mendapat penilaian sesuai dengan kualitas pelayanan yang di terima. (Nursalam, 2016).

Dalam hal ini komunikasi perawat 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. Dalam penelitian ini didapatkan perawat melakukan tindakan keperawatan yang sopan, kerapian dan kebersihan penampilan perawat dapat memberikan kepuasan pasien, sebagian besar komunikasi perawat di butuhkan agar mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi dapat di katakan bahwa kepuasan pasien sangat ditentukan dari teknik komunikasi perawat.

6. Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan

Berdasarkan hasil penelitian dijelaskan bahwa hampir sebagian komunikasi perawat kategori baik dan *complaint handling* kategori tinggi(40,0%) Didapatkan hasil uji korelasi pada tabel 7 diatas, diperoleh nilai $p=0,000$ dengan teraf signifikan $p<0,05$ maka H1 di terima, artinya ada hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan Artinya bahwa hampir setengah komunikasi perawat kategori baik dan *complaint handling* kategori tinggi.

Salah satu faktor yang sangat erat hubungannya dengan *complaint handling* Adalah komunikasi, komunikasi petugas kesehatan dalam hal ini perawat yang dinilai kurang baik atau kurang sesuai sehingga menimbulkan ketidakjelasan atau kesalah pahaman apabila komunikasi terapeutik tidak digunakan sebagaimana mestinya maka perawatan pasien tidak biasa dilakukan secara maksimal dan beresiko mendatangkan *complaint* atau keluhan dari pasien. Ketika seseorang diputuskan untuk rawat inap maka semua hal yang berkaitan dengan proses pengobatan dan perawatan menjadi tugas perawat untuk menginformasikan kepada pasien dan keluarga Supriyadi, (2017). Berdasarkan dimensi penanganan komplain dari McCol (2014) terdapat tiga karakteristik yang saling berhubungan yaitu kecepatan/kesigapan, kemudahan kemajuan komplain dan penyelesaian masalah. Menurut Nursalam, (2016) menyatakan kepuasan adalah perasaan senang seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesenangan terhadap aktifitas dan suatu produk dengan harapannya. Mengatakan dalam usaha WOM (*word of mounth communication*), memuaskan konsumen adalah hal yang sangat wajib. Dalam sebuah *study* oleh *US office of consumer affraiers*(lembaga konsumen Amerika serikat) menunjukkan bahwa WOM memberikan efek yang signifikan terhadap penilaian konsumen atau pelanggan. (Nursalam, 2016).

Dalam hal ini komunikasi perawat yang tinggi pada perawat diharapkan berdampak baik bagi *handling complaint* di Puskesmas. 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. Dalam penelitian ini didapatkan perawat melakukan tindakan keperawatan yang sopan, kerapian dan kebersihan penampilan perawat dapat memberikan kepuasan pasien, sebagian besar komunikasi perawat di butuhkan agar mempengaruhi kepuasan pasien. Jadi dapat di katakan bahwa kepuasan pasien sangat ditentukan dari teknik komunikasi perawat.

PENUTUP

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa:

- 1) Perawat di Puskesmas Dradah Kedungpring Kabupaten Lamongan hampir Sebagian memiliki komunikasi perawat baik.
- 2) *Complaint handling* di Puskesmas Dradah sebagian besar memiliki kategori cukup.
- 3) Terdapat Hubungan komunikasi perawat dengan *complaint handling* di Puskesmas Dradah Lamongan.

2. Saran

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan acuan atau pertimbangan jika akan meneliti topik yang sama dan dapat dijadikan sebagai refrensi dalam memberikan kontribusi bagi kemajuan dan pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya ilmu manajemen oprasional yakni manajemen *Complaint* dalam menangani keluhan pasien di Puskesmas.

DAFTAR PUSTAKA

- Hasibuan, A. H. (2019). Pola Komunikasi Interpersonal Petugas Pemberian Informasi Penanganan Pengaduan Bpjs Kesehatan Cabang Pekanbaru Dalam Handling Complaint Peserta. *Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*, 3784.
- Nursalam. (2016). *Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan: Pendekatan Praktisi*. Jakarta: Salemba Medika.
- Sumangkut, c. E. (2019). *Peran Komunikasi antar Pribadi Perawat dengan Pasien Gangguan Jiwa di Rumah Sakit Ratumbusang Manado*.
- Supriyadi, N. (2017). Pengaruh Penanganan Komplian Terhadap Kepuasan, Kepercayaan, Komitmen. (*Yogyakarta: Gawe Buku, 2017, Hal. 32-33*), 18–61.
- Yulianti, T. S., & Purnamawati, F. (2019). Faktor-Faktor Yang Berhubungan Dengan Penerapan Komunikasi Terapeutik Perawat Di Rsud Dr. Soeratno Gemolong. *Adi Husada Nursing Journal*, 5(1), 52–59.