

SKRIPSI

**STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG
TAHUN 2022**

Penelitian Manajemen Keperawatan



**AISYAH MARDIAH FEZANI
NIM. 1811312037**

Nama Pembimbing :

- 1. Dr. Yulastri Arif, S. Kp, M. Kep**
- 2. Ns. Esthika Ariany Maisa, M. Kep**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
AGUSTUS 2022**

SKRIPSI

**STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG
TAHUN 2022**

Penelitian Manajemen Keperawatan

**AISYAH MARDIAH FEZANI
NIM. 1811312037**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
AGUSTUS 2022**

SKRIPSI

**STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG
TAHUN 2022**

Penelitian Manajemen Keperawatan

SKRIPSI

**Untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan (S.Kep)
pada Fakultas Keperawatan
Universitas Andalas**

oleh

**AISYAH MARDIAH FEZANI
NIM. 1811312037**

**FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
AGUSTUS 2022**

PERSETUJUAN SKRIPSI

STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG
TAHUN 2022

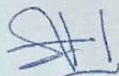
AISYAH MARDIAH FEZANI
NIM. 1811312037

Skripsi ini telah disetujui
Tanggal 2 Agustus 2022

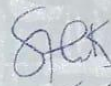
Pembimbing Utama

Oleh:

Pembimbing Pendamping



Dr. Yulastri Arif, S. Kp, M. Kep
NIP. 197007242002122001



Ns. Esthika Ariany Maisa, M. Kep
NIP. 198709272019032007

Mengetahui :
Ketua Prodi S1 Keperawatan
Fakultas Keperawatan
Universitas Andalas



Ns. Yelly Herien, M. Kep
NIP. 198807042019032012



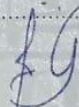


PENETAPAN PANITIA PENGUJI SKRIPSI

**STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. RASIDINKOTA PADANG TAHUN 2022**

**AISYAH MARDIAH FEZANI
NIM. 1811312037**

Skrripsi ini telah diuji dan dinilai oleh panitia penguji pada Fakultas Keperawatan
Universitas Andalas Pada Tanggal 2 Agustus 2022

Panitia Penguji

1. Dr. Yulastri Arif, S. Kp, M. Kep (.....)
2. Ns. Esthika Ariany Maisa, M. Kep (.....)
3. Esi Afriyanti, S.Kp, M. Kes (.....)
4. Ns. Yuanita Ananda, M. Kep (.....)
5. Ns. Dewi Murni, M. Kep (.....)

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT atas segala nikmat dan rahmat-Nya yang selalu dicurahkan kepada makhluk-Nya. Salawat serta salam dikirimkan kepada Nabi Muhammad SAW. Alhamdulillah dengan nikmat dan hidayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Study Jenis Komplain Pasien Rawat Inap di RSUD dr. Rasidin Kota Padang Tahun 2022”**.

Terimakasih yang sebesar-besarnya saya ucapkan kepada Ibu Dr. Yulastri Arif, S.Kp, M.Kep selaku pembimbing utama dan Ibu Ns. Esthika Ariany Maisa, M.Kep selaku pembimbing pendamping, yang telah dengan telaten dan penuh kesabaran membimbing saya dalam menyusun skripsi ini. Terimakasih yang tak terhingga juga disampaikan kepada Pembimbing Akademik saya, bapak Agus Sri Banowo, S.Kp, MPH yang telah banyak memberikan motivasi, nasehat, dan bimbingan selama saya mengikuti perkuliahan di Fakultas Keperawatan Universitas Andalas. Selain itu saya juga mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Hema Malini, S.Kp., M.N., Ph.D selaku Dekan Fakultas Keperawatan Universitas Andalas atas segala kebijakannya.
2. Ibu Ns. Yelly Herien, M.Kep selaku Ketua Program Studi S1 Keperawatan Fakultas Keperawatan Universitas Andalas yang senantiasa memberikan motivasi, masukan, dan arahan dalam menyelesaikan tugas-tugas akademik.

3. Ibu Esi Afriyanti, S.Kp, M. Kes, Ibu Ns. Yuanita Ananda, M. Kep dan Ibu Ns. Dewi Murni, M. Kep selaku penguji yang telah memberikan masukan, kritikan dan saran menuju kesempurnaan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen Program Studi S1 Fakultas Keperawatan Universitas Andalas yang telah berusaha memberikan berbagai ilmu pengetahuan kepada peneliti selama perkuliahan.
5. Seluruh staf administrasi Fakultas Keperawatan Universitas Andalas yang telah memberikan pelayanan terbaik kepada mahasiswa demi kelancaran dalam penyusunan skripsi ini.
6. Rasa hormat dan terimakasih peneliti persembahkan kepada kedua orang tua tercinta yaitu ayahanda Armizal dan ibu Fitra Risni yang selama ini telah merawat, mendidik, menyayangi serta memberikan begitu banyak perhatian dan kasih sayang, dukungan, dan doa yang tulus kepada peneliti, sehingga akhirnya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan.
7. Saudara M.Redha Guzani dan Istri, Nabil Makarim dan Ghazali Hamzah yang selalu memberikan motivasi, dukungan dan kasih sayang yang tulus kepada peneliti sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini sesuai dengan yang diharapkan
8. Endriani Gusni yang telah banyak membantu, memotivasi serta memberikan dukungan selama proses skripsi berlangsung.

9. Sahabat taiyo tercinta yang telah banyak membantu memberikan semangat, dan memotivasi kepada peneliti dalam pengerjaan skripsi.
10. Sahabat Dekat SMA (Waris, Fani, Lusi, dan Fauzan) dan seluruh teman-teman KKN Bukik Batabuah Angkatan'18 yang telah membuat masa-masa terkahir perkuliahan terasa lebih indah.

Semoga Allah SWT membalas budi baik semua pihak yang telah memberi kesempatan, dukungan dan bantuan dalam menyelesaikan skripsi ini. Peneliti sangat menyadari bahwa skripsi ini tidak luput dari adanya kesalahan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, saran dan kritik dari semua pihak sangat peneliti harapkan demi perbaikan dan penyempurnaan sehingga akhirnya skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi acuan tindak lanjut penelitian selanjutnya bagi bidang kesehatan khususnya bidang keperawatan.

Peneliti

FAKULTAS KEPERAWATAN
UNIVERSITAS ANDALAS
Agustus, 2022

Nama : Aisyah Mardiah Fezani
No. BP: 1811312037

STUDY JENIS KOMPLAIN PASIEN RAWAT INAP
DI RSUD dr. RASIDIN KOTA PADANG
TAHUN 2022

ABSTRAK

Rumah sakit merupakan instalasi pelayanan kesehatan paling sibuk karena dibuka selama 24 jam untuk melayani pasien, hal ini dapat mengakibatkan terjadinya peningkatan beban kerja pada pemberi layanan dirumah sakit. Meningkatnya beban kerja mengakibatkan kelelahan bagi pemberi layanan sehingga kemampuan kerja menjadi menurun dan membuat beberapa tugas tidak bisa dijalankan dengan baik, kondisi demikian mengakibatkan munculnya ketidakpuasan pada pasien. Ketidakpuasan pada pasien akan mengakibatkan terjadinya keluhan atau komplain pasien. Komplain pasien di rumah sakit merupakan masalah disemua negara termasuk di Indonesia, salah satunya pada instalasi rawat inap. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui distribusi frekuensi jenis komplain pasien berkaitan dengan sarana, sikap, pelayanan dan lingkungan rawat inap. Jenis penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif dengan teknik *Proportionate Random Sampling* menggunakan 84 responden. Hasil penelitian didapatkan (34,5 %) komplain terhadap sarana, (56 %) komplain terhadap sikap, (69%) komplain terhadap pelayanan dan (25%) komplain terhadap lingkungan rumah sakit. Rumah sakit diharapkan untuk dapat memperhatikan semua kategori komplain di ruangan rawat inap terutama pada sikap dan pelayanan berkaitan dengan cara berkomunikasi dan bersikap kepada pasien dengan diadakannya pelatihan kusus seperti *service excellent*, dan komunikasi efektif sehingga pasien merasa dihargai dan dilayani secara maksimal.

Kata Kunci : Rawat Inap, Kepuasan, Komplain

Daftar Pustaka : 90 (2003-2022)

*NURSING OF FACULTY
ANDALAS UNIVERSITY
August, 2022*

*Name : Aisyah Mardiah Fezani
Reg. No : 1811312037*

*STUDY OF TYPES OF INPATIENT COMPLAINTS
IN RSUD dr. RASIDIN CITY OF PADANG
YEAR 2022*

ABSTRACT

Hospitals are the busiest health care installations because they are open 24 hours to serve patients, this can result in an increase in the workload of service providers at the hospital. The increase in workload results in fatigue for service providers so that work ability decreases and makes some tasks cannot be carried out properly, such conditions result in the emergence of dissatisfaction in patients. Dissatisfaction with the patient will result in complaints or patient complaints. Patient complaints in hospitals are a problem in all countries, including in Indonesia, one of which is in inpatient installations. The purpose of this study was to determine the frequency distribution of types of patient complaints related to facilities, attitudes, services and inpatient environment. This type of research is descriptive quantitative with proportional random sampling technique using 84 respondents. The results obtained (34.5%) complained about the facilities, (56%) complained about the attitude, (69%) complained about the service and (25%) complained about the hospital environment. Hospitals are expected to be able to pay attention to all categories of complaints in inpatient rooms, especially on attitudes and services related to how to communicate and behave to patients, so that patients feel valued and served optimally.

*Keywords: Hospitalization, Satisfaction, Complaint
Bibliography : 62 (2005-2022)*

