



**HUBUNGAN PELAKSANAAN *PERSONAL HYGIENE*
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN
IMOBILISASI DI RS. PTPN X JEMBER**

SKRIPSI

oleh

**Decy Arzaqia
NIM 052310101074**

PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN

UNIVERSITAS JEMBER

2011



**HUBUNGAN PELAKSANAAN *PERSONAL HYGIENE* DENGAN
TINGKAT KEPUASAN PASIEN IMOBILISASI
DI RS. PTPN X JEMBER**

SKRIPSI

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Keperawatan (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Keperawatan

oleh

**Decy Arzaqia
NIM 052310101074**

**PROGRAM STUDI ILMU KEPERAWATAN
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

SKRIPSI

HUBUNGAN PELAKSANAAN *PERSONAL HYGIENE* DENGAN TINGKAT KEPUASAN PASIEN IMOBILISASI DI RS. PTPN X JEMBER

oleh

Decy Arzaqia
NIM 052310101074

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Ns. Roymond H. Simamora, M.Kep

Dosen Pembimbing Anggota : Ns. Retno Purwandari, S.Kep

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT, terima kasih atas segenap kekuatan dan karuniaMu yang dilimpahkan kepada hambamu ini. Terima kasih atas perlindungan yang luar biasa dalam kehidupanku selama ini;
2. ayahanda Soewodjo dan ibunda Sri Yuliati tercinta, terima kasih telah menjadi orang tua luar biasa yang telah membantu baik moril dan materiil, mendoakan, mendidik, memberi kasih sayang serta pengorbanan yang tidak terhingga selama ini;
3. kakak kandungku Walid Sugara, Nur Dwi Ana P (alm) dan Endah Atmala Zuni, terima kasih atas doa, dukungan dan semangatnya yang telah diberikan kepada adik selama ini. Semoga adik bisa cepat menyusul kakak di dunia kerja;
4. seluruh keluarga besarku yang telah mendoakan serta mendukung segala langkahku selama studi di PSIK;
5. seluruh dosen-dosen dan staff di PSIK, terimakasih atas doa dan dukungannya menuntun langkahku selama studi di PSIK;
6. seluruh teman-teman seperjuangan angkatan '05 dan '06, terimakasih atas dukungan, suport dan perhatiannya selama ini;
7. sahabat karibku ayume yang selalu memberikan suport, terimakasih atas semangat dan dukungannya selama ini.
8. guru spiritualku yang selama ini membantuku untuk selalu tabah menjalani hidup,terimakasih atas doa, bimbingan dan dukungannya.

MOTTO

Ketahuiilah bahwa bersama kemenangan ada kesabaran, bersama kemenangan ada kesabaran bersama kesusahan ada jalan keluar dan bersama kesulitan ada kemudahan.

(HR. Tirmidzi: 33)

Ikhlas adalah isi ucapan dan tindakan, sebab jika ucapan dan tindakan tidak mengandung keikhlasan, maka ia hanya akan menjadi kulit tanpa isi. Ketahuiilah, ikhlas itu dalam hati, ucapan itu dalam lisan, tindakan itu bagaimana engkau harus berbuat untuk ALLAH .

(Ust. Abdurahman I L : 171)

Ketekunan merupakan kunci sukses yang utama, namun ketika hambatan mulai datang bersabarlah untuk menghadapinya dan selalu berfikir positif dari semua kejadian yang menimpa kita, niscaya ada hikmah dari semua itu.

(Decy Arzaqia: 2010)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

nama : Decy Arzaqia

NIM : 052310101074

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “*Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di RS. PTPN X Jember*” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada institusi mana pun, dan bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 27 Januari 2011

Yang menyatakan,

Decy Arzaqia
NIM 052310101074

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “*Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di RS. PTPN X Jember*” telah diuji dan disahkan oleh Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember pada:

hari : Kamis
tanggal : 27 Januari 2011
tempat : Program Studi Ilmu Keperawatan

Tim Penguji

Ketua,

Ns. Nurfika Asmaningrum, M.Kep

NIP.19800112 200912 2 002

Anggota I

Anggota II

Ns. Roymond H Simamora, M.Kep

NIP 19760629 200501 1 001

Ns. Retno Purwandari, S.Kep

NIP 19820314 200604 2 002

Mengesahkan

Ketua Program Studi,

dr. Sujono Kardis, Sp. KJ

NIP 19490610 198203 1 001

***The Relationship Between Personal Hygiene with Satisfaction Level
Immobilization Patient in PTPN X Hosphital Jember***

Decy Arzaqia

Nursing Study Program University of Jember

ABSTRACT

Immobilization patients need help from other person to fulfill everyday need including taking care of shelf or personal hygiene. Nurses should have willingness in giving personal hygiene treatment to get the result that can satisfy the patient. Therefore, knowing the information of patient satisfaction is absolutely needed. The research is aimed to identify the Relationship Between of Personal Hygiene toward satisfy level of immobilization patients in PTPN X Hospital. This research is analytic survey by cross sectional approach. The subjects of this research were immobilization patients treated in PTPN X of 30 respondents. The data were collected using questionnaires given to the respondents after treatment in Personal hygiene. Sampel interpretation for this research used quota purposif sampling. That analysis used spearman correlation test. Statistics test calculation, got 19 (63.3%) to explain personal hygiene is enough, and than satisfaction level immobilization patient got 24 (80%) to explain low, with correlation spearman got value $p < \alpha$ ($0,000 < 0,05$), it's mean H_0 reject, or have Relationship Between Personal Hygiene with Satisfaction Level Immobilization Patient in PTPN X Hosphital Jember. Nurses must be responsive to fulfill all personal hygiene requirement and extra ready facility bathing in serving immobilization patient to improve satisfaction level.

Key words : satisfaction level, immobilization, personal hygiene

RINGKASAN

Hubungan Pelaksanaan Personal Hygiene dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di RS. PTPN X Jember; Decy Arzaqia, 052310101074; 2011; xix + 113 halaman; Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember.

Pasien imobilisasi memerlukan bantuan orang lain dalam memenuhi kebutuhan sehari-harinya, di dalam dunia keperawatan *personal hygiene* merupakan kebutuhan dasar manusia yang harus senantiasa terpenuhi. Perawat dalam memberikan pelayanan *personal hygiene* harus mempunyai keinginan agar hasil yang dicapai dapat memuaskan pasien. Oleh sebab itu informasi kepuasan pasien mutlak untuk diketahui. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pelaksanaan *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien imobilisasi di rumah sakit PTPN X Jember. Hasil penelitian diharapkan dapat meningkatkan pelaksanaan *personal hygiene* sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan pasien.

Jenis penelitian ini penelitian ini *survey* analitik dengan pendekatan *cross sectional*. Subyek dalam penelitian ini adalah pasien imobilisasi yang dirawat di rumah sakit PTPN X Jember, dengan jumlah 30 responden, pengumpulan data menggunakan instrumen kuesioner yang diberikan kepada responden sesudah dilakukan tindakan *personal hygiene*, sedangkan pengukuran kepuasan pasien menggunakan metode *supranto* dengan perhitungan *cut of point* <90% sebagai penentu kepuasan. Pengambilan sampel pada penelitian ini dengan menggunakan *quota purposive sampling*. Analisa data menggunakan uji korelasi *Spearman*.

Perhitungan uji *statistic* pada pelaksanaan *personal hygiene* didapatkan hasil sebesar 19 (63.3%) pasien menyatakan pelaksanaan dalam kategori cukup, sedangkan kepuasan pasien imobilisasi terhadap pelaksanaan *personal hygiene* sebesar 24 (80%) menyatakan kategori kepuasan rendah, serta dengan korelasi *Spearman* untuk hubungan didapatkan nilai $p < \alpha$ ($0,000 < 0,05$) yang berarti H_0 ditolak atau terdapat hubungan antara pelaksanaan *personal hygiene* dengan tingkat kepuasan pasien imobilisasi di RS. PTPN X Jember.

Penyebab pelaksanaan *personal hygiene* ini cukup oleh adanya ketidaksesuaian pelaksanaan *personal hygiene* dengan cara memberikan perawatan pada pasien imobilisasi dan keterbatasan alat memandikan pasien di atas tempat tidur. Sehingga perlu adanya peningkatan penyediaan alat fasilitas memandikan pasien di atas tempat tidur dan alat mencuci rambut di atas tempat tidur, peningkatan keterampilan perawat pelaksana dalam pelaksanaan *personal hygiene* khususnya pada pasien imobilisasi agar pelaksanaan *personal hygiene* semakin baik.

PRAKATA

Dengan segala kerendahan hati penulis panjatkan puji syukur ke hadirat Tuhan yang Maha Kasih yang telah melimpahkan anugerah dan berkat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi berjudul "Hubungan Pelaksanaan *Personal Hygiene* dengan Tingkat Kepuasan Pasien Imobilisasi di RS. PTPN X Jember" dengan baik.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan sumbangan pemikiran dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tidak terhingga kepada:

1. dr. Sujono Kardis, Sp.KJ, selaku Ketua Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Jember;
2. Ns. Nurfika Asmaningrum, M. Kep, selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan banyak masukan dalam kesempurnaan skripsi ini;
3. Ns. Roymond H Simamora, M.Kep, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing penyusunan skripsi ini;
4. Ns. Retno Purwandari, S.Kep, selaku Dosen Pembimbing Anggota yang telah membimbing, memberikan masukan dan saran demi kesempurnaan skripsi ini;
5. Ns. Siswoyo, S.Kep, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama menjadi mahasiswa di Program Studi Ilmu Keperawatan;
6. semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis juga menerima segala kritik dan saran dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Amin.

Jember, 27 Januari 2011

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PEMBIMBINGAN	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERNYATAAN	vi
HALAMAN PENGESAHAN	vii
ABSTRAK	viii
RINGKASAN.....	ix
PRAKATA	xi
DATAR ISI	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR TABEL	xvii
DAFTAR GRAFIK	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB 1. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Tujuan	6
1.3.1 Tujuan Umum	6
1.3.2 Tujuan Khusus	6
1.4 Manfaat	7
1.4.1 Manfaat Bagi Rumah Sakit	7
1.4.2 Manfaat Bagi Masyarakat	7
1.4.3 Manfaat Bagi Keperawatan	7
1.4.4 Manfaat Bagi Institusi Pendidikan.....	7
1.5 Keaslian Penelitian.....	8

BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA	9
2.1 Konsep Imobilisasi	9
2.1.1 Definisi Imobilisasi	9
2.1.2 Tingkatan Imobilisasi	10
2.1.3 Tujuan Umum Imobilisasi	11
2.1.4 Faktor yang mempengaruhi Imobilisasi	11
2.2 Konsep Dasar <i>Personal Hygiene</i>	13
2.2.1 Definisi <i>Personal hygiene</i>	13
2.2.2 Jenis <i>personal Hygiene</i>	14
2.2.3 Tujuan Perawatan <i>Personal Hygiene</i>	16
2.2.4 Faktor yang mempengaruhi <i>Personal Hygiene</i>	17
2.2.5 Asuhan keperawatan dalam pemenuhan kebutuhan <i>personal hygiene</i>	19
2.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	22
2.3.1 Definisi Kepuasan	22
2.3.2 Definisi Pelanggan	23
2.3.3 Harapan Pelanggan.....	24
2.3.4 Persepsi Pelanggan	27
2.3.5 Definisi Kepuasan Pelanggan	28
2.3.6 Tujuan Analisis Kepuasan Pelanggan	30
2.3.7 Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan	31
2.4 Hubungan Antara Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i> dengan Kepuasan Pasien	37
BAB 3. KERANGKA KONSEP	38
3.1 Kerangka Konsep	38
3.3 Hipotesis	39
BAB 4. METODE PENELITIAN.....	49
4.1 Jenis Penelitian	40
4.2 Populasi Dan Sampel Penelitian	40
4.2.1 Populasi Penelitian	40
4.2.2 Sampel Penelitian.....	41

4.2.3	Kriteria Sampel	42
4.3	Tempat Penelitian	42
4.4	Waktu Penelitian	43
4.5	Definisi Operasional	44
4.6	Rencana Pengolahan dan Analisis Data	45
4.6.1	Sumber Data	45
4.6.2	Teknik Pengumpul Data.....	45
4.6.3	Alat Pengumpul Data	46
4.6.4	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	48
4.7	Rencana Pengolahan Data Dan Analisa Data	49
4.7.1	Editing	49
4.7.2	Coding	49
4.7.3	Processing/Entry	50
4.7.4	Cleaning.....	50
4.7.5	Teknik Analisa Data.....	51
4.8	Etika Penelitian.....	52
4.8.1	Otonomi.....	52
4.8.2	<i>Informed Consent</i>	52
4.8.3	<i>Beneficence</i>	53
4.8.4	<i>Nonmaleficance</i>	53
4.8.5	<i>Veracity</i>	53
4.8.6	<i>Confidentiality</i>	53
BAB 5.	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
5.1	Hasil Penelitian.....	55
5.1.1	Data Umum	55
5.1.2	Data Khusus.....	56
5.2	Pembahasan.....	61
5.2.1	Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i>	61
5.2.2	Kepuasan Pasien Imobilisasi	67

5.2.3 Hubungan pelaksanaan <i>personal hygiene</i> dengan kepuasan pasien imobilisasi di ruang rawat inap RS. PTPN X Jember	75
5.3 Keterbatasan Penelitian	78
BAB 6. SIMPULAN DAN SARAN.....	79
6.1 Simpulan	79
6.2 Saran	80
6.2.1 Instansi Pelayanan Kesehatan.....	80
6.2.2 Bagi Perawat.....	80
6.2.3 Bagi Masyarakat	81
6.2.4 Bagi Institusi Pendidikan dan Penelitian.....	81
DAFTAR PUSTAKA	82
LAMPIRAN	85

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Kepuasan Pelanggan	24
Gambar 2.2 Dimensi Kepuasan Pelanggan	28
Gambar 2.3 Diagram Kartesius	35
Gambar 3.1 Kerangka Konsep Penelitian	38

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Definisi Operasional.....	44
Tabel 4.2 Keterangan alat ukur kuesioner pelaksanaan <i>personal hygiene</i>	47
Tabel 5.1 Karakteristik Responden di Ruang Rawat Inap RS. PTPN X Jember Tahun 2010.....	55
Tabel 5.2 Distribusi pelaksanaan <i>personal hygiene</i> berdasarkan persepsi responden di ruang rawat inap RS. PTPN X Jember Tahun 2010...	56
Tabel 5.3 Distribusi tingkat kepuasan pasien imobilisasi berdasarkan harapan dan pengalaman selama menjalani rawat inap di RS. PTPN X Jember Tahun 2010	57
Tabel 5.4 Distribusi pelaksanaan <i>personal hygiene</i> dengan kepuasan pasien imobilisasi di ruang rawat inap RS. PTPN X Jember Tahun 2010 ..	59

DAFTAR GRAFIK

Grafik 5.1 Diagram Penilaian harapan dan pengalaman pasien terhadap pelaksanaan <i>personal hygiene</i>	58
Grafik 5.2 Diagram Tebar hubungan pelaksanaan <i>personal hygiene</i> dengan tingkat kepuasan pasien imobilisasi di ruang rawat inap RS. PTPN X Jember tahun 2010.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

A. <i>Informed Consent</i>	85
B. Kuesioner Pelaksanaan <i>Personal Hygiene</i>	86
C. Kuesioner Kepuasan Pasien Imobilisasi.....	88
D. Uji Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	92
E. Hasil Uji Statistik	96
F. Data Penelitian	98
G. Jawaban Kuesioner Pertanyaan <i>Personal Hygiene</i>	102
H. Jawaban Tingkat Kepuasan pasien imobilisasi.....	103
I. Surat Perijinan.....	104
J. Lembar Konsultasi	110