



**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT DALAM PELAKSANAAN  
PROSEDUR MEMANDIKAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM ZAHIRAH  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**IKA APRILANIS SETIAWATI**

**1310711021**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S-1 ILMU KEPERAWATAN  
2017**



**HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT DALAM PELAKSANAAN  
PROSEDUR MEMANDIKAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN  
KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM ZAHIRAH  
JAKARTA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Keperawatan**

**IKA APRILANIS SETIAWATI**

**1310711021**

**UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAKARTA  
FAKULTAS ILMU KESEHATAN  
PROGRAM STUDI S-1 ILMU KEPERAWATAN**

**2017**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Ika Aprilanis Setiawati

NRP : 1310711021

Bila mana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 21 Juni 2017

Yang menyatakan,

  
(Ika Aprilanis Setiawati)

1310711021

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI  
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai civitas akademis Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ika Aprilanis Setiawati  
NRP : 1310711021  
Fakultas : Ilmu Kesehatan  
Program Studi : S1 Keperawatan

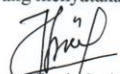
Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-eksklusif Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul : “Hubungan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Prosedur Memandikan Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta”, beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak Bebas Royalti ini, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalih media atau formatkan, mengelola dalam bentuk data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 21 Juni 2017

Yang menyatakan,

  
(Ika Aprilanis Setiawati)

## PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh :

Nama : Ika Aprilanis Setiawati  
NRP : 1310711021  
Program Studi : S1 Keperawatan  
Judul Skripsi : Hubungan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan  
Prosedur Memandikan Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan  
Pasien Di Rumah Sakit Umu Zahirah Jakarta.

Telah berhasil dipertahankan didepan Tim Penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperoleh untuk memperoleh gelar Sarjana Keperawatan Program Studi S1 Keperawatan, Fakultas Ilmu-Ilmu Kesehatan, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta.

Ns. Evin Novianti, S.Kep, M.Kep, Sp.Kep.J

Ketua Penguji

Ns. Tatiana Siregar, S.Kep., MM

Penguji I

Ns. Nellv Febriani, S.Kep., M.Kep

Penguji II



Desak Nyoman Sithi, S.Kp, MARS

Dekan

Ns. Santi Herlina, S.Kep, M.Kep, Sp.Kep.MB

Ka.Jur

Ditetapkan di : Jakarta  
Tanggal Ujian : 21 Juni 2017

# HUBUNGAN KEPATUHAN PERAWAT DALAM PELAKSANAAN PROSEDUR MEMANDIKAN PASIEN RAWAT INAP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI RUMAH SAKIT UMUM ZAHIRAH JAKARTA

Ika Aprilanis Setiawati

## Abstrak

Kepatuhan perawat dalam melaksanakan prosedur memandikan pasien rawat inap merupakan aspek penunjang kepuasan pasien di rumah sakit. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan kepatuhan perawat dalam pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien. Desain penelitian menggunakan kuantitatif dengan metode penelitian deskriptif analitik melalui pendekatan *cross sectional*. Teknik sample yang digunakan *Accidental Sampling* dan sampel sebanyak 145 responden. Hasil uji *Chi square* didapatkan nilai  $p= 0,001$  dengan nilai *Odds Ratio* 3,426. Hasil penelitian didapatkan adanya hubungan yang signifikan antara kepatuhan perawat dalam pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap dengan kepuasan pasien. Penelitian ini menunjukkan masih adanya perawat yang kurang mematuhi pelaksanaan prosedur memandikan pasien rawat inap, sehingga perlu ditingkatkan agar pasien tampak puas, nyaman serta aman atas pelayanan di rumah sakit. Peneliti menyarankan pihak rumah sakit mampu memberikan fasilitas dan mengefisienkan waktu memandikan pasien yang tertera di SOP.

**Kata Kunci:** Kepatuhan perawat, SOP, kepuasan pasien

# **RELATIONS COMPLIANCE NURSE IN THE IMPLEMENTATION OF THE PROCEDURE WASHING IN PATIENT FACILITIES WITH SATISFACTION A PATIENT IN PUBLIC HOSPITAL ZAHIRAH JAKARTA**

**Ika Aprilanis Setiawati**

## **Abstract**

Compliance nurse in perform the procedure washing inpatients is the supporting satisfaction hospital patients. Research aims to understand relations compliance nurse in the implementation of the procedure washing in-patient facilities with satisfaction patients. Design the research uses quantitative with research methodology descriptive analytic persuasion cross sectional. Technique sample used accidental sampling and samples from 145 respondents. Test scores chi square get  $\rho = 0,001$  with the odds ratio 3,426. The research results obtained the existence of a significant relation between compliance in the implementation of the nurses washing procedure inpatients with satisfaction of patients. The research indicated there still nurse who less adhere to the implementation of the procedure washing inpatients , making it necessary to be improved in order apparently satisfied patients , comfortable and safe for services provided in the hospital. Researchers suggest the hospital able to provide facilities and efficient time washing patients stated in sop.

**Keywords:** Compliance Nurse, SOP, Patient Satisfaction.

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas segala karunianya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan dengan judul “Hubungan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Prosedur Memandikan Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta”. Terima kasih penulis ucapkan kepada Prof. Dr. Ir Eddy Sumarno Siradj, M.Sc selaku rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Desak Nyoman Sithi, S.Kp, MM, MARS, selaku Dekan FIKES Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ns.Santi Herlina, S.Kep, M.Kep, Sp.Kep. MB selaku kepala Jurusan S1 Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, Ns. Nelly Febriani, S.Kep. M.Kep selaku pembimbing penelitian, Staf dosen dan administrasi Fakultas Ilmu – Ilmu Kesehatan Program Studi Ilmu Keperawatan Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta, dr.Yulkanti Ruadewi, MARS selaku Karumkit yang telah memberikan kesempatan untuk penelitian di Rumah Sakit Umum Zahirah Jakarta.

Disamping itu, ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Ayahanda dan ibunda yang selalu mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini baik moril maupun material, Manis Manja (Nurul Rizki Aryani, Farah Dwi Juniarti, Nur Fitri Agustiani, Feby Tri Agustiani) dan The Loyal (Yusi, Rara, Nia, Sefty, Dian) yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.

Penulis berharap penelitian ini dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan dari profesi keperawatan. Kelebihan datang dari Allah sedangkan kekurangan datang dari saya sendiri dan mohon masukkan saran yang bersifat membangun agar penelitian ini menjadi lebih baik.

Jakarta, 21 Juni 2017

Penulis

Ika Aprilanis Setiawati



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	ii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR SKEMA.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	5
I.3 Tujuan Penelitian.....	6
I.4 Manfaat Penelitian.....	7
I.5 Ruang Lingkup Peneitian .....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
II.1 Kepuasan Pasien.....	9
II.2 Personal Hygiene.....	16
II.3 Standar Prosedur Operasional .....	23
II.4 SPO personal hygiene memandikan .....	24
II.5 Peran dan fungsi Perawat .....	28
II.6 Kepatuhan.....	30
II.7 Manajemen Keperawatan .....	35
II.8 Karakteristik Pasien.....	38
II.9 Kerangka Teori.....	39
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
III.1 Kerangka Konsep .....	40
III.2 Variabel Penelitian .....	40
III.3 Hipotesis Penelitian.....	42
III.4 Definisi Operasional .....	43
III.5 Desain Penelitian.....	
III.6 Populasi dan Sampel .....	46
III.7 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	48
III.8 Metode Pengumpulan Data .....	48
III.9 Etika Penelitian .....	49
III.10 Instrumen Penelitian.....	50
III.11 Uji Validitas dan Reabilitas .....	53
III.12 Pengolahan Data.....	57
III.13 Analisa Data .....	59

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	63
IV.1 Profil Rumah Sakit .....	63
IV.2 Visi dan Misi Rumah Sakit .....	64
IV.3 Analisa Univariat .....	64
IV.4 Analisa Bivariat .....	70
IV.5 Keterbatasan Penelitian.....	72
BAB V PENUTUP.....	73
V.1 Kesimpulan .....	73
V.2 Saran .....	74
DAFTAR PUSTAKA` .....	75
RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Definisi operasional .....	44
Tabel 2	Kisi-kisi kuesioner B .....	52
Tabel 3	Kisi-kisi kuesioner C .....	53
Tabel 4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas .....	55
Tabel 5	Ukuran Kemantapan Alpha .....	57
Tabel 6	Analisis Univariat .....	60
Tabel 7	Analisis Bivariat .....	61
Tabel 8	Distribusi Frekuensi Menurut Usia Pasien .....	65
Tabel 9	Distribusi Frekuensi Menurut Jenis Kelamin Pasien .....	66
Tabel 10	Distribusi Frekuensi Menurut Pekerjaan Pasien .....	67
Tabel 11	Distribusi Frekuensi Kepatuhan Perawat .....	68
Tabel 12	Distribusi Frekuensi Kepuasan Pasien .....	69
Tabel 13	Analisis Hubungan Kepatuhan Perawat dalam Pelaksanaan Memandikan Pasien Rawat Inap dengan Kepuasan Pasien .....	70

## DAFTAR SKEMA

Skema 1	Kerangka Teori.....	39
Skema 2	Kerangka Konsep .....	42

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Persetujuan
Lampiran 2	Lembar Berita Acara
Lampiran 3	Surat Permohonan Ijin Penelitian
Lampiran 4	Surat Balasan Penelitian
Lampiran 5	Surat Permohonan Komite Etik
Lampiran 6	Persetujuan Etik
Lampiran 7	Surat Permohonan Validitas
Lampiran 8	Rencana Kegiatan Penelitian
Lampiran 9	Kartu Bimbingan
Lampiran 10	Jadwal Kegiatan Bimbingan
Lampiran 11	Lembar Penjelasan Penelitian
Lampiran 12	Permohonan Menjadi Responden
Lampiran 13	Persetujuan Menjadi Responden
Lampiran 14	Kuesioner Penelitian
Lampiran 15	Hasil Uji Penelitian