

# **HUBUNGAN ANTARA PRAKTEK PERSONAL HYGIENE (MEMANDIKAN) OLEH PERAWAT TERHADAP KEPUASAN PASIEN DI RUANG TRUNTUM RSUD BENDAN PEKALONGAN**

Al Fata Hasanudin

Mokhamad Arifin dan Dafid Arifianto

Prodi S1 Keperawatan

STIKES Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan

Kepuasan pasien merupakan indikator utama dari kualitas pelayanan kesehatan. Kepuasan pasien terhadap pelayanan keperawatan dapat muncul karena pasien mendapatkan pelayanan *personal hygiene* dari perawat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan antara praktek *personal hygiene* (memandikan) oleh perawat terhadap kepuasan pasien di ruang truntum RSUD Bendan Pekalongan. Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelatif dengan pendekatan *Cross Sectional*. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling*. Jumlah responden sebanyak 50 orang. Hasil uji statistik bivariat menggunakan *chi square* dengan  $\alpha = 5\%$  didapatkan  $\rho = 0,01$ . Sehingga menunjukkan ada hubungan antara praktek *personal hygiene* (memandikan) oleh perawat terhadap kepuasan pasien di ruang truntum RSUD Bendan Pekalongan. Oleh karena itu perawat disarankan untuk melaksanakan praktek *personal hygiene* dalam melaksanakan asuhan keperawatan kepada pasien, karena akan meningkatkan kepuasan pasien.

Kata kunci : praktek *personal hygiene*, kepuasan pasien

Daftar Pustaka : 28 buku, 3 jurnal, 1 web

## **PENDAHULUAN**

Perawatan diri adalah salah satu kemampuan dasar manusia dalam memenuhi kebutuhannya guna mempertahankan kehidupannya, kesehatan dan kesejahteraan sesuai dengan kondisi kesehatannya, klien dinyatakan terganggu keperawatan dirinya jika tidak dapat melakukan perawatan diri (Depkes 2000 h.46). Menurut Poter dan Perry (2005) *personal hygiene* adalah suatu tindakan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang untuk kesejahteraan fisik dan psikis, kurang perawatan diri adalah kondisi dimana seseorang tidak mampu

melakukan perawatan kebersihan untuk dirinya (Tawoto dan Wartonah 2000, h.77).

Kepuasan pasien akan tercapai apabila setiap pasien memperoleh hasil yang optimal dari pelayanan, adanya perhatian terhadap kemampuan pasien/keluarga, terhadap keluhan, kondisi lingkungan fisik dan memprioritaskan kebutuhan pasien. Kepuasan pasien merupakan indikator pertama dari standar suatu rumah sakit dan merupakan suatu ukuran mutu pelayanan. Kepuasan pasien yang rendah akan berdampak terhadap jumlah kunjungan yang akan mempengaruhi provitabilitas rumah sakit, sedangkan sikap karyawan terhadap pasien juga akan berdampak terhadap kepuasan pasien dimana kebutuhan pasien dari waktu ke waktu akan meningkat, begitu pula tuntutannya akan mutu pelayanan yang diberikan (Heriandi 2006, h. 98).

Pasien immobilisasi tidak mampu bergerak bebas sehingga memerlukan perhatian lebih dari perawat dalam memelihara *personal hygiene*. Pengaruh langsung dari immobilisasi salah satunya tidak terpenuhinya *personal hygiene* karena terbatasnya kemampuan untuk memenuhinya. Dengan membantu memelihara kebersihan perorangan bermanfaat untuk mencegah penyakit–penyakit tertentu akibat dari penekanan tubuh yang terlalu lama sehingga vaskularisasi ke area yang tertekan terganggu/terhenti. Selain itu dengan membantu memelihara kebersihan perorangan pada pasien immobilisasi dapat membantu mencegah terjadinya luka pada jaringan menjadi nekrosis yang disebut dekubitus dan mencegah terjadinya beberapa penyakit nosokomial serta mencegah berlanjutnya keadaan immobilitas seseorang (Haryati 2007, h. 86).

Praktik *personal hygiene* (memandikan) berpengaruh terhadap peningkatan kesehatan pasien. Kulit merupakan garis tubuh pertama dari pertahanan melawan infeksi. Pelaksanaan *hygiene* pada pasien dapat membantu mempercepat tingkat kesembuhan pasien. Upaya pencegahan masalah infeksi nosokomial paling sederhana yang dapat dilakukan perawat dengan memberikan pelayanan *personal hygiene* khususnya perawatan mandi pada pasien.

Rumah Sakit Umum Daerah (RSUD) Bendan kota Pekalongan merupakan rumah sakit dengan type C. Memiliki fasilitas pelayanan rawat inap klas I, II dan III, yang terdiri atas ruang VIP, Truntum, Sekar Jagad, Jlamprang, dan VK dengan kapasitas tempat tidur sebanyak 149 TT.

Ruang Truntum merupakan ruang rawat inap kelas satu di RSUD Bendan Pekalongan, terdiri dari 20 TT, dengan rata-rata jumlah pasien perhari 15 orang, sedangkan jumlah perawat lebih sedikit yaitu 15 orang, jika merujuk pada Surat Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia, Nomor. 262/Menkes/per/VIII/1979, dimana ratio tempat tidur berbanding dengan tenaga perawat I : I (Depkes, 2000), maka dengan tanpa memperhitungkan aspek lainnya, jumlah perawat yang ada di RSUD Bendan Kota Pekalongan masih kurang.

Permasalahan yang terjadi dilapangan berdasarkan pengamatan yang dilakukan dan juga interview dengan beberapa perawat dan pasien, dalam praktik sehari-hari perawat cenderung meninggalkan tindakan mandiri keperawatan. Telah dibuktikan tindakan personal higiene yang dilakukan oleh perawat di rumah sakit khususnya memandikan hanya dengan sebatas memberikan perlengkapan mandi dan sekedar melakukan tindakan pembasuhan di bagian yang di anggap perlu, dan berdasarkan salah seorang sumber perawat menyatakan “praktik

memandikan dilakukan dua kali sehari yaitu pagi jam 05.30, dan jam 16.30. hal seperti ini bisa juga dikarenakan oleh jumlah perawat yang kurang, oleh karena itu untuk melakukan tindakan praktik personal higiene memandikan kepada pasien tidak dilakukan secara total tetapi dengan prosedur standar personal higiene yang ada di RSUD bendar, sehingga kemungkinan dapat membuka peluang terjadinya penyakit baru dan ketidaknyamanan pasien di ruang rawat inap karena masalah yang mungkin terjadi seperti bau badan yang tidak sedap, infeksi pada kulit, luka dekubitus pada pasien rawat inap di RSUD Bendan. Yang akan berdampak pada kepuasan pasien di RSUD Bendan Pekalongan.

Melihat fenomena di atas maka peneliti tertarik untuk mengetahui hubungan antara praktik *personal hygiene* (memandikan) oleh perawat terhadap kepuasan pasien di Ruang Truntum RSUD Bendan Pekalongan.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan desain deskriptif korelatif, yaitu rancangan penelitian yang digunakan untuk menelaah hubungan antara dua variabel pada situasi atau sekelompok objek (Notoatmodjo 2005, h.142). Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan Cross Sectional, yaitu suatu pendekatan untuk mempelajari dinamika korelasi antara faktor-faktor resiko dengan efek melalui pendekatan observasi, atau pengumpulan data sekaligus pada suatu saat (point time approach ) (Nursalam 2008, h. 83). Tempat yang digunakan dalam penelitian ini adalah di ruang truntum RSUD Bendan Pekalongan. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah accidental sampling, yaitu pengambilan sampel yang dilakukan dengan mengambil kasus atau responden

yang kebetulan ada atau tersedia (Notoatmotdjo 2005, h. 89). Pengambilan sampel pada penelitian ini dilakukan selama 30 (tiga puluh) hari dengan mengambil responden yang dirawat di ruang Truntum RSUD Bendan Pekalongan dan mendapatkan 50 sampel, namun karena ditemukan sel dengan nilai ekspektasi 0 maka peneliti melakukan penambahan sampel menjadi 54 untuk dilakukan pengambilan data yang dilakukan selama 2 (dua) hari. Uji statistik yang digunakan pada penelitian ini adalah *chi square*, uji *chi square* digunakan untuk menganalisa hubungan variabel kategori dan variabel kategori.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Analisa univariat menunjukkan 88,9% responden mendapatkan praktik *personal hygiene* dari perawat dengan baik dan 11,1% responden mendapatkan praktik *personal hygiene* dari perawat dengan kurang. Gambaran kepuasan menunjukkan 81,5% responden di ruang truntum menyatakan puas dan 18,5% responden di ruang truntum menyatakan tidak puas.

Kebersihan itu sendiri sangat dipengaruhi oleh nilai individu dan kebiasaan. Jika seseorang sakit, biasanya masalah kebersihan kurang diperhatikan, hal ini terjadi karena kita menganggap masalah kebersihan adalah masalah sepele, padahal jika hal tersebut dibiarkan terus dapat mempengaruhi kesehatan secara umum (Tawoto dan Wartonah 2004). Pemeliharaan *personal hygiene* diperlukan untuk kenyamanan individu, keamanan, dan kesehatan. Seperti pada orang sehat mampu memenuhi kebutuhan kesehatannya sendiri, pada orang sakit atau tantangan fisik memerlukan bantuan perawat untuk melakukan praktik kesehatan

yang rutin. Selain itu, beragam faktor pribadi dan sosial budaya mempengaruhi praktik higiene pasien.

Perawat menentukan kemampuan pasien untuk melakukan perawatan diri dan memberikan perawatan *hygiene* menurut kebutuhan dan pilihan pasien (Potter & Perry 2005). Praktik *personal hygiene* (memandikan) di ruang truntum RSUD Bendan Kota Pekalongan baik. Hal ini dikarenakan dalam satu harinya tidak semua pasien membutuhkan tindakan memandikan dari perawat sehingga saat ada pasien membutuhkan tindakan memandikan, perawat bisa segera memenuhinya. RSUD Bendan Kota Pekalongan juga memasukkan memandikan sebagai salah satu poin dalam standar asuhan keperawatan pada pasien-pasien yang tidak bisa memenuhi kebutuhan mandinya dengan mandiri. Selain itu perawat yang memandikan pasien akan mendapatkan imbalan jasa medis yang pemberiannya dilakukan bersama dengan uang gaji.

Analisa bivariat dari uji statistik menggunakan *chi square* dengan  $\alpha$  5% menghasilkan  $\rho$  value 0,008, sehingga dapat disimpulkan ada hubungan antara praktik *personal hygiene* (memandikan) oleh perawat terhadap kepuasan pasien di ruang truntum RSUD Bendan Pekalongan. Nilai *odds ratio* 14 artinya responden yang mendapatkan *personal hygiene* yang baik mempunyai kemungkinan 14 kali lebih besar untuk mengalami kepuasan dibandingkan responden yang mendapatkan *personal hygiene* kurang.

Kepuasan bisa dirasakan oleh pasien berkaitan dengan perbandingan antara harapan dan kenyataan, jika harapan atau kebutuhan sama dengan layanan yang diberikan maka pasien akan puas. Jika layanan yang diberikan pada pasien kurang atau tidak sesuai dengan kebutuhan atau harapan pasien maka klien

menjadi tidak puas. Kepuasan pasien merupakan perbandingan antara harapan yang dimiliki oleh pasien dengan kenyataan yang diterima oleh pasien saat menerima pelayanan (Indarjati 2001, h. 5).

Sebagian besar responden di ruang truntum RSUD Bendan Kota Pekalongan menyatakan puas dengan pelayanan yang diterima. Hal ini dikarenakan pelayanan yang diberikan oleh perawat di ruang truntum RSUD Bendan Kota Pekalongan yang mencakup kenyamanan, hubungan pasien dengan petugas rumah sakit, kompetensi teknis petugas dan biaya melebihi yang diharapkan oleh responden.

Kenyamanan dalam proses penerimaan pelayanan kesehatan memang sulit dikaitkan dengan kesembuhan pasien, namun hal-hal yang menyenangkan seperti adanya televisi di ruang tunggu, kebersihan ruangan, dan terpenuhinya privasi yang didapatkan pasien selama di rawat di RSUD Bendan Kota Pekalongan merupakan faktor penting untuk memenuhi kepuasan pasien.

Hubungan perawat dengan pasien di RSUD Bendan Kota Pekalongan juga terjalin dengan baik. Komunikasi yang ikhlas, tulus dan penuh perhatian dari perawat, merupakan komunikasi yang sangat efektif untuk menimbulkan suatu suasana saling mempercayai, saling menghargai dan saling menghormati, yaitu, suatu suasana yang kondusif untuk memodifikasi atau merubah harapan pasien yang telah lama terbentuk. Suasana yang demikian akan mendorong pasien dapat menerima tingkat mutu pelayanan kesehatan dengan penuh pengertian, sehingga akan menimbulkan kepuasan.

Kompetensi teknis berhubungan dengan bagaimana petugas kesehatan mengikuti standar pelayanan yang telah ditetapkan dalam hal dapat

dipertanggungjawabkan, ketepatan dan konsisten. Perawat di RSUD Bendan Kota Pekalongan melakukan tindakan keperawatan sesuai dengan prosedur yang dapat meningkatkan efektivitas dan tidak membahayakan pasien yang pada akhirnya meningkatkan kepuasan pasien.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Hasil analisa univariat didapatkan 88,9% responden mendapatkan praktik *personal hygiene* dari perawat dengan baik dan 11,1% responden mendapatkan praktik personal hygiene dari perawat dengan kurang. 81,5% responden di ruang truntum menyatakan puas dan 18,5% responden di ruang truntum menyatakan tidak puas. Hasil analisa bivariat menunjukkan ada hubungan antara praktek *personal hygiene* (memandikan) oleh perawat terhadap kepuasan pasien di ruang truntum RSUD Bendan Pekalongan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut peneliti berharap agar rumah sakit diharapkan melakukan upaya untuk meningkatkan kemampuan perawat dalam melakukan asuhan keperawatan melalui pelatihan maupun upaya lain agar perawat mampu menerapkan standar asuhan keperawatan saat memberikan pelayanan kepada klien termasuk dalam melakukan praktik *personal hygiene*. Perawat diharapkan mampu menerapkan praktik *personal hygiene* dalam memberikan pelayanan kepada klien, karena akan meningkatkan kepuasan klien.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Alimul, A 2006, *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia : Aplikasi konsep dan proses keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.

- Andaleeb, SS 2001, 'Service Quality Perceptions and Patient Satisfaction: A Study of Hospitals in a Developing Country', *Social Science and Medicine*, no. 52, hh. 1359–1370.
- Caljouw 2008, 'Patient's Satisfaction with Perioperative Care', *British Journal of Anaesthesia*, Vol. 100, No. 5, hh. 637–44.
- Fandy, T & Gregorius, C 2003 , *Total Quality Management*, Andi, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2004 , *Manajemen Jasa* : Andi. Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_, 2007, *Service, Quality & Satisfaction*, Andi, Yogyakarta.
- Hastono, SP & Sabri, L 2010, *Statistik Kesehatan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Hoeffer, 2006, 'Assisting Cognitively Impaired Nursing Home Residents With Bathing: Effects of Two Bathing Interventions on Caregiving', *Medical Sciences Gerontology And Geriatrics*, Vol. 46, No. 4, hh. 524-532.
- Jacobalis, S 1989, *Menjaga Mutu Pelayanan Rumah Sakit (Quality Assurance)*, Persi, Jakarta.
- Larson, E 2004, 'Comparison of Traditional and Disposable Bed Baths in Critically Ill Patients', *American Journal of Critical Care*, Vol. 13, No. 3, hh. 230-242.
- Lupiyoadi, R 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Lupiyoadi, R & Hamdani, A 2005, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Salemba Empat, Jakarta.
- Maimunah, SL 2007, Analisis Faktor-faktor yang Berhubungan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap Terhadap Pelayanan Keperawatan di Rumah Sakit Siti Khotdijah Pekalongan, Skripsi S.Kep, Sekolah Tinggi Ilmu Kesehatan Muhammadiyah Pekajangan Pekalongan.
- Mubarak, WI, Santoso, BA, Rozikin, K & Patonah, S 2006, *Ilmu Keperawatan Komunitas*, Sagung Seto, Jakarta.
- Notoatmodjo, S 2002, *Metodologi Penelitian Kesehatan*, PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Nursalam & Pariani S 2001, *Pendekatan Praktis Metodologi Riset Keperawatan*, Sagung Seto, Jakarta.

Nursalam 2008, *Konsep dan Penerapan Metodologi Penelitian Ilmu Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.

Petrus 2007, digilib litbang depkes, dilihat 10 Maret 2010, <<http://digilib.litbang.depkes.go.id>>.

Pohan, IS 2003, *Jaminan Mutu Pelayanan Kesehatan*, Kesaint Blanc, Jakarta.

Pols, J 2006, 'Washing The Citizen: Washing, Cleanliness And Citizenship In Mental Health Care', *Culture Medicine and Psychiatry*, Vol. 30, hh. 77-104.

Potter, PA & Perry, AG 2005, *Buku Ajar Fundamental Keperawatan : Konsep, Proses, dan Praktik*, EGC, Jakarta.

Praptianingsih, S 2007, *Kedudukan Hukum Perawat dalam Upaya Pelayanan Kesehatan di Rumah Sakit*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.

Rahmulyono, A 2008, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pasien Puskesmas Depok I di Sleman, Skripsi SE, Universitas Islam Indonesia.

Riwidikdo, H 2008, *Statistik Kesehatan*, Mitra Cendikia Press, Yogyakarta.

Riyanto, A 2009, *Pengolahan dan Analisis Data Kesehatan*, Nuha Medika, Yogyakarta.

RSUD Bendan Pekalongan 2012, *profil rumah sakit umum daerah Bendan Pekalongan 2012*, RSUD Bendan, Pekalongan.

\_\_\_\_\_, 2012, *Laporan Bagian Keperawatan Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Pekalongan 2012*, RSUD Bendan, Pekalongan.

\_\_\_\_\_, 2012, *Laporan Tahunan Ruang Rekam Medik Rumah Sakit Umum Daerah Bendan Pekalongan 2012*, RSUD Bendan, Pekalongan.

Sabarguna, BS 2008, *Quality Assurance Pelayanan Rumah Sakit*, Sagung Seto, Jakarta.

Sandra, L 2008, *To Bathe or Not to Bathe: Patient Satisfaction with Visits to Their Family Physician*, *Family Medicine Journal*, Vol. 40, No. 6, hh. 398-412.

Tarwoto & Wartonah 2004, *Kebutuhan Dasar Manusia dan Proses Keperawatan*, Salemba Medika, Jakarta.

Yulianto, K 2009, Analisis Pengaruh Perilaku Konsumen Terhadap Kegiatan Jasa Rawat Inap di RSU Tidar Magelang, Skripsi SE, Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Zahrotul, NA 2008 , Kepuasan Pasien Ditinjau dari Kualitas Pelayanan Perawat di Rumah Sakit tk. IV Dr. M. Yasin watampone, Skripsi S.Psi, Universitas Islam Indonesia, Yogyakarta.